

# Participatie- en communicatieleidraad

## 1 Inleiding

Deze participatie- en communicatieleidraad geeft richting aan de manier waarop de Werkplaats Overvecht met bewoners en belanghebbenden in de wijk Overvecht communiceert en participeert. De Werkplaats wil hiermee duidelijk maken wat bewoners kunnen verwachten van de Werkplaats ten opzichte van participatie en communicatie.

Daarbij vormt dit document een uitgangspunt bij ontwikkeling van participatieplannen in de projectinitiatieven die de Werkplaats opzet en is het in de eerste plaats geschreven voor de leden van de Werkplaats. Naar aanleiding van toekomstige ontwikkelingen kan het document verder aangevuld worden met nieuw opgedane kennis en ervaringen. Het betreft dus een levend document.

Dit plan kwam tot stand met input van Overvechters die bereid waren om mee te denken met de Werkplaats over hoe geparticipeerd en gecommuniceerd wordt. Een aantal van deze bewoners neemt deel aan het Wijkplatform, het Bewonersplatform en/of zijn Wijkambassadeur.

## 2 Leeswijzer

Onderwerpen die in dit plan behandeld worden zijn:

- Verwachtingen participatie en communicatie door de Werkplaats
- De participatie- en communicatie
- De communicatiekalender
- Wat te doen bij miscommunicatie

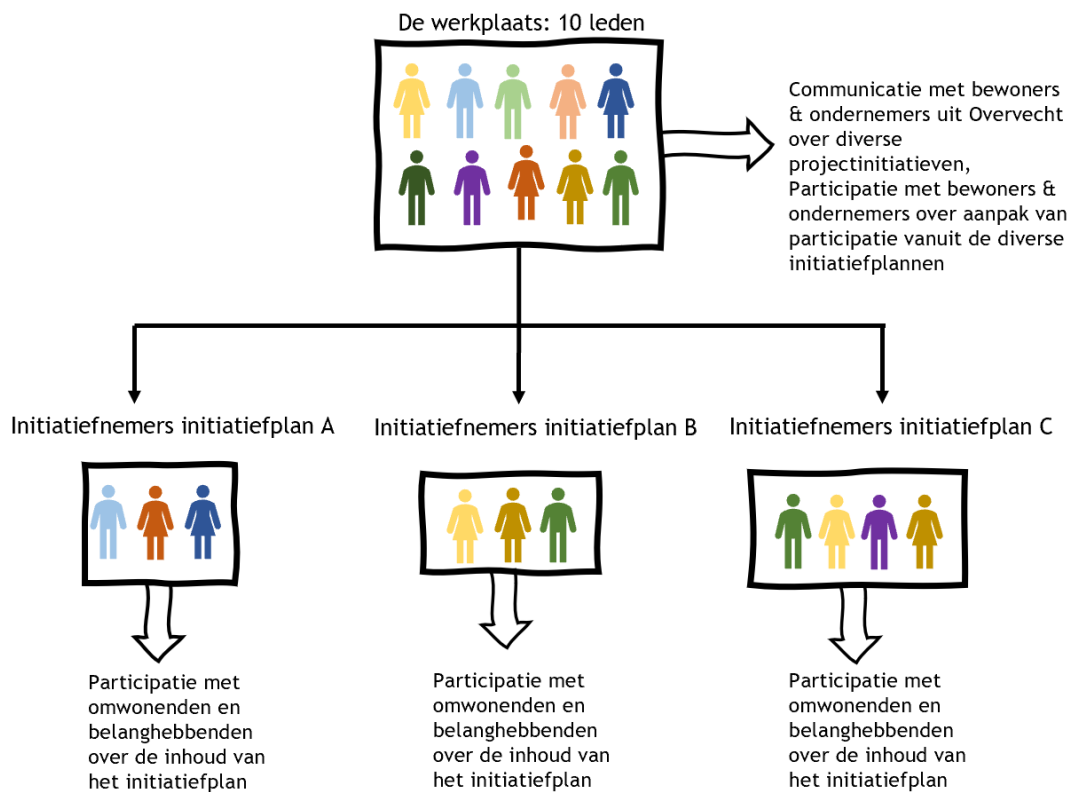
## 3 De verwachtingen van participatie en communicatie door de Werkplaats

We onderscheiden participatie en **communicatie Werkplaats-breed** en **vanuit de projectinitiatieven**.

- A. Werkplaats breed: contact onderhouden met brede wijkvertegenwoordigingen (georganiseerde bewoners en ondernemers, wijkprofessionals, e.d.), gemeente (ambtelijk en bestuurlijk) met als doel het informeren over en op hoofdlijnen afstemmen van doelen, plannen en aanpak vanuit de Werkplaats.
- B. In de buurten vanuit de projectinitiatieven (concrete buurtverbeteringsprojecten vanuit de Werkplaats), gericht op informeren, betrekken en laten participeren van bewoners en anderen rond een projectinitiatief.

Voor beide trajecten is input opgehaald vanuit het Wijkplatform, het Bewonersplatform, wijkprofessionals en Wijkambassadeurs. Deze input is terug te vinden in bijlage 2 'Checklist' en waardevol voor alle Werkplaatsleden als ze aan de slag gaan met participatie en communicatie.

# Participatie- en communicatieleidraad



## 3.1 Participatie en communicatie Werkplaats-breed

Naast de bewoners van de wijk Overvecht zijn er georganiseerde belanghebbenden die veel invloed en/of belang hebben bij de wijkontwikkeling in Overvecht. Denk hierbij aan het Wijkplatform, het Bewonersplatform, Wijkambassadeurs, de gemeente, georganiseerde bewonersgroepen, ondernemersverenigingen, belangenorganisaties en wijkprofessionals. Met deze groep mensen communiceert de Werkplaats in de breedte.

Doelstellingen communicatie Werkplaats breed:

- 1) Informeren over, *feeling* houden met en feedback krijgen op: werkwijzen, actuele ontwikkelingen en verwante participatietrajecten
- 2) Herkenbaar en vindbaar zijn voor de bewoner
- 3) Projectinitiatieven in komende jaren beter en rijker van de grond krijgen, door vroegtijdig en zorgvuldig ervaringen van georganiseerde belanghebbenden op te halen t.b.v. planuitwerking

Werkplaats-breed wordt er op hoofdlijnen gecommuniceerd. Dit heeft als doel: bewoners en belanghebbenden informeren over wat er speelt in hun wijk en wederzijds begrip ontwikkelen voor plannen, ambities en belangen.

# Participatie- en communicatieleidraad

## 3.2 Participatie en communicatie in de projectinitiatieven

Participatie is geen doel op zich, maar een middel om samen met onder andere de bewoners, ondernemers (de belanghebbenden) de wijk integraal de verbeteren. Een helder proces met zorgvuldige afweging van belangen van betrokkenen is daarbij essentieel. Belanghebbenden worden in een vroegtijdig stadium meegenomen bij de ontwikkeling van een projectinitiatief. De input van bewoners, ondernemers en belanghebbenden heeft invloed op de plannen en keuzes die onderweg worden gemaakt. Het is de verantwoordelijkheid van de initiatiefnemer om een participatieplan te maken.

Dit participatieplan wordt gedeeld in de Werkplaats en vervolgens wordt het gedeeld met georganiseerde belanghebbenden, zij zitten samen in de werkgroep. In de participatie- en communicatiebijeenkomst van 4 maart 2021 is besloten dat participatieplannen voor projectinitiatieven gedeeld worden met een werkgroep met daarin een vertegenwoordiging vanuit het Wijkplatform, Bewonersplatform, Wijkambassadeurs én twee bewoners die wonen in het plangebied van een projectinitiatief. De leden van de werkgroep kunnen wisselen.\*<sup>1</sup> De manier van participeren en de inhoud van het plan kan per plan verschillen; de Werkplaats levert maatwerk in ieder projectinitiatief.

### Het proces

De werkgroep wordt geraadpleegd en om advies gevraagd over het participatieplan en participeert dus op het participatieplan. Wanneer de initiatiefnemer start met de haalbaarheidsfase, is het snel betrekken van bewoners van groot belang. Het participatieplan moet snel in werking treden. Om dit plan snel in werking te laten treden, dient het participatieplan in 6 weken vastgesteld te worden. Hieronder het proces om op snelle wijze te komen tot een breed gedragen participatieplan.

1. Na het sluiten van een i-doc, maakt de initiatiefnemer een participatieplan.
2. De initiatiefnemer organiseert een overleg en presenteert het participatieplan in de 1<sup>ste</sup> maand. De leden krijgen maximaal een week van te voren het participatieplan aangeleverd ter voorbereiding;
3. Het participatieplan wordt gepresenteerd door de initiatiefnemer aan de werkgroep;
4. In dialoog wordt het participatieplan aangescherpt. De werkgroep doet aanbevelingen (te betrekken personen, verwachtingen, waar wel en waar geen invloed op, mate van betrokkenheid, e.d.);
5. De initiatiefnemer past het participatieplan aan en stuurt het plan ter controle aan de werkgroep (maximaal 2 weken na de presentatie);
6. De werkgroep geeft binnen maximaal 2 weken haar laatste opmerkingen zodat het plan definitief gemaakt kan worden;
7. In de 2<sup>e</sup> maand is het participatieplan definitief: het is dan een gedragen plan;
8. De participatie treedt in werking.
9. Reflectiemoment: hoe kijkt de Werkplaats en de Werkgroep terug op het participatietraject en welke lessen kunnen we hieruit halen? Deze voegen we toe aan deze participatie- en communicatieleidraad.

De werkgroep beoordeelt alleen het participatieplan: de wijze van participatie en de mate van invloed. In de bijlage is een voorbeeld van een participatieplan voor de Themadreven toegevoegd.

\*<sup>1</sup> Op 4 maart 2021 hebben de volgende leden zich aangemeld: Ad Tourné, Els Wegdam, Paul Hendrix, Wilhelmiën Giessen, Matthias van Veen, Susana Casas Valle, Awad Elarbab Jordy Keizer.

# Participatie- en communicatieleidraad

## Doelstellingen participatie in de buurt vanuit projectinitiatieven

- 1) Verrijken projecten met kennis en woon- en leefervaring van bewoners
- 2) Toetsen van de ideeën met de belanghebbenden en horen wat zij belangrijk vinden
- 3) Expertise van professionals in de wijk inzetten in projecten
- 4) Eventueel op basis van input van bewoners deelprojecten binnen projectinitiatieven opzetten om de wijk een impuls te geven
- 5) Collectief buurtbelang opnemen in projectinitiatieven

## 3.3 Verwachtingen voor participatie en communicatie

Werkplaats-breed en in projectinitiatieven hanteren we de volgende procesmatige uitgangspunten voor de communicatie en participatie:

1. Er is in de Werkplaats altijd een centraal persoon die op de hoogte is van de initiatiefplannen en die plannen integraal communiceert naar de bewoners en belanghebbenden;
2. De Werkplaats zoekt altijd verbinding met organisaties, bewoners en ondernemers;
3. De Werkplaats gaat transparant te werk in communicatie met de omgeving;
4. De projectinitiatiefnemers gaan transparant te werk in de participatie met bewoners en belanghebbenden;
5. De Werkplaats en de projectinitiatieven stemmen met elkaar participatie- en communicatiemomenten af;
6. Het is altijd duidelijk wie de initiator en proceseigenaar is van een initiatiefplan;
7. Het is altijd duidelijk wie de afzender van de communicatie is: De Werkplaats of de gemeente;
8. Het participatieniveau is afhankelijk van de stakeholders en het thema. Daarbij sluiten we aan bij het Utrechts [participatiebeleid](#) en de [participatieleidraad](#). Dat betekent: Raadplegen, advies vragen en samenwerken. Onder raadplegen verstaan wij het vragen om meningen, ervaringen en ideeën. Advies vragen gaat om het ophalen van gericht advies van bewoners en bewoners en stakeholders. Samenwerking houdt in dat we gelijk starten en in gesprek gaan met bewoners of stakeholders. We bepalen daarbij samen bepalen waar we het over gaan hebben en wat de mogelijke oplossingen voor een probleem zijn en lossen deze samen op. Informeren is geen participatie, maar communicatie.
9. Voor participatie met de Werkplaats Overvecht-breed ligt de focus voornamelijk op informeren en raadplegen. Voor participatie met bewoners per projectinitiatief varieert de focus van raadplegen tot advies vragen of samenwerken. Afhankelijk van het doel en de kaders van het projectinitiatief wordt gekozen voor een van deze participatievormen.
10. Het kan voorkomen dat belangen tussen bewoners en stakeholders botsen in een buurt of gebied. In dat geval bestaat de mogelijkheid voor bewoners en stakeholders om een beoordelingskader aan te houden en zo tot een weloverwogen advies of input te komen. De Werkplaats komt graag samen met bewoners en stakeholders tot verbeterplannen voor de wijk en stimuleert daarom ook de hantering van een dergelijk kader.
11. Onderdeel van het participatieplan voor een projectinitiatief is duidelijkheid bieden over wat de invloed van bewoners en belanghebbenden is: wat staat vast en waar kan invloed op uitgeoefend worden. Dit betekent ook dat bij aanvang van het projectinitiatief duidelijk moet zijn waarover een gesprek gevoerd wordt.

# Participatie- en communicatieleidraad

## 3.4 De participatie-aanpak van projectinitiatieven

Op basis van de mate van belang en invloed wordt bepaald op welk niveau bewoners en belanghebbenden worden benaderd om te participeren, zoals in onderstaande tabel weergegeven is. Daarnaast zal per projectinitiatief bepaald moeten worden welk belang/invloed de bewoners en belanghebbenden hebben en op welk niveau er vervolgens geparticipeerd kan worden. De onderstaande tabel is een voorbeeld waarbij dit voor een project inzichtelijk is gemaakt.

Let op! De onderstaande tabel geeft **een voorbeeld van een belanghebbenden analyse**. Per projectinitiatief wordt een analyse gemaakt wie de belanghebbenden zijn en per project verschilt dit dus. In bijlage 3 een voorbeeld van een belanghebbende analyse voor het projectinitiatief Themadreven.

Belanghebbende	Werkplaats breed	Projectinitiatief A	Projectinitiatief B	Projectinitiatief C
Corporaties	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken
Marktpartijen	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken	Samenwerken
Huidige bewoners	Informeren		Samenwerken	
Klankbordgroep		Samenwerken		
Expertgroep			Advies vragen	Samenwerken
Wijkplatform	Informeren		Raadplegen	
Bewonersplatform	Informeren		Raadplegen	
Wijkambassadeurs		Advies vragen	Advies vragen	
Buurteam a	Informeren			
Buurteam b				Raadplegen
Wijkbureau	Informeren		Raadplegen	
Sport Overvecht	Informeren		Raadplegen	
Fietsersbond	Informeren			Raadplegen
JoU	Informeren	Raadplegen	Advies vragen	
Ondernemersvereniging	Informeren	Raadplegen	Advies vragen	
Dock	Informeren	Raadplegen	Advies vragen	
Pozitive	Informeren	Raadplegen		
AllOne	Informeren			Raadplegen
Utrecht Natuurlijk	Informeren			Samenwerken
ProjectO, heel Overvecht Fietst, etc	Informeren			Advies vragen
Wergroep Verkeer	Informeren	Raadplegen	Advies vragen	
....				

## 4 De participatie- en communicatiemiddelen

Afhankelijk van het participatieniveau bepalen we de communicatiemiddelen per belanghebbende. We kijken per belanghebbende welk communicatiemiddel het beste past bij de belanghebbende om iedereen zo goed mogelijk te bereiken. Deze middelenmatrix kan weer per projectinitiatief worden uitgewerkt.

# Participatie- en communicatieleidraad

Let op! De onderstaande matrix is een <b>voorbeeld</b> van hoe verschillende belanghebbenden het beste bereikt kunnen worden. Per projectinitiatief kan dit dus verschillen en kunnen er (andere) belanghebbenden meer of minder relevant zijn. <b>Middelenmatrix</b>	Website	Lokale media in Overvecht	Social media: evt. reactief	Nieuwsbrief wijkbureau	Informatiebijeenkomsten	Online enquête	Brochure/folder	Participatiebijeenkomsten	Online toolkit	Huis-aan-huis brieven	Klankbordvergaderingen	Werksessies	Dialogbijeenkomst georganiseerd door Wijkplatform	Communicatiemiddelen georganiseerde belanghebbenden
Corporaties	X	X			X		X							
Marktpartijen	X	X			X		X		X					
Huidige bewoners	X	X			X		X		X					
Klankbordgroep												X		
Expertgroep												X		
Wijkplatform														X
Bewonersplatform														X
Wijkambassadeurs														X
Buurtteam a														X
Buurtteam b														X
Wijkbureau														X
Sport Overvecht														X
Fietsersbond														X
JoU														X
Ondernemersvereniging														X
Dock														X
Pozitive														X
Wergroep Verkeer														X

## 5 Communicatiekalender

Voor het Werkplaats breed communiceren wordt voor 2021 de volgende communicatiekalender aangehouden. Deze kan gedurende het jaar nog aangevuld of aangepast worden. Bij projectinitiatieven wordt er in het participatieplan een specifieke planning opgenomen voor communicatie, in lijn met onderstaande opmaak.

# Participatie- en communicatieleidraad

<b>Kalender – Werkplaats breed 2021</b> <i>NB: Deze tabel laat zien welke communicatiemiddelen de Werkplaats in 2021 inzet om bewoners en geïnteresseerden te informeren over ontwikkelingen en lopende trajecten</i>	Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni	Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
Website incl. participatiekalender		X	X									
Nieuwsbericht			X		X		X		X		X	
Kwartaalbijeenkomst informatie participatietrajecten Werkplaats			X			X			X			X
Dreefnieuws	X								X			
Gesprekken Bewoners- en Wijkplatform en Ambassadeurs	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Dialogbijeenkomst van het Wijkplatform		X			X			X			X	
...												

## 6 Wat te doen bij miscommunicatie

Goede communicatie kent ook een escalatieplan. Voor het geval er niet voldoende wordt gecommuniceerd en er sprake is van miscommunicatie, hierbij de te doorlopen stappen:

1. In de projectinitiatieven wordt eerst de projectleider van de gemeente Utrecht, Wieb Hendrix van het projectinitiatief aangesproken. De projectleider neemt contact op met de persoon of groep die niet tevreden is met de communicatie. Er wordt tijd vrijgemaakt vanuit beide kanten om zo snel mogelijk aan tafel te gaan om de mis- communicatie op te lossen. Soms volstaat een telefoontje, soms zijn fysieke gesprekken beter (rekening houdend met de RIVM-richtlijnen).
2. Bij onvoldoende resultaat in stap 1, organiseert de participatie- en communicatieadviseur Werkplaats-breed een overleg tussen beide partijen.
3. Als er nog geen overeenstemming is over de communicatie, worden de projectleider van de gemeente, Wieb Hendrix, eventueel de ruimtelijk regisseur Dick Boeve betrokken. Daarbij wordt ook Els Wegdam als voorzitter van het Wijkplatform betrokken.
4. Indien er echt sprake is van een conflict, dan wordt het conflict meegenomen in de regiegroep met de wethouder en de Werkplaats. Ook de voorzitter van het wijkplatform sluit hierbij aan.
5. In het uiterste geval vindt de escalatie plaats via de Raad.

# Participatie- en communicatieleidraad

## Bijlage 1 Proces- en productenschema



## Bijlage 2 - Checklist

Een goed participatieplan wordt ook in participatie met betrokken bewoners opgesteld. Daarom hebben we, om goed aan te sluiten op wensen van stakeholders, input opgehaald in individuele gesprekken en twee online bijeenkomsten. De input uit de sessies is vervolgens in verslagen teruggelegd aan het Wijkplatform, het Bewonersplatform en een aantal Wijkambassadeurs voor Overvecht.

De input is hieronder op thema samengebracht naar een checklist. De checklist helpt bij het opstellen van een participatieplan voor een projectinitiatief. Daarbij is het een naslagwerk voor doorlopende participatie en communicatie door de Werkplaats. Als Werkplaats zetten wij ons in om de onderstaande punten na te komen.

- Verbinding en inclusiviteit

  - ✓ De bekende bewoners organisaties met een vertegenwoordigende rol in de wijk (Wijkplatform, Bewonersplatform, Wijkambassadeurs voor Overvecht) en wijkprofessionals spelen een verbindende schakel naar nog meer bewoners. Maak daar gebruik van, maar wel in overleg met deze organisaties. Het zijn veelal vrijwilligers en ook hun tijd is niet onbeperkt.



# Participatie- en communicatieleidraad

- ✓ Bewoners- en/of huurders commissies of - verenigingen moeten bij initiatieven in hun betreffende gebied tijdig en zorgvuldig geïnformeerd worden. Dit geldt tevens voor bewonersinitiatieven die breder in de wijk actief zijn.
- ✓ De woningcorporaties Mitros, Portaal en Bo-Ex nemen deel aan de Werkplaats. Hun communicatiekanalen kunnen ingezet worden om te participeren en communiceren met bewoners.
- ✓ Inclusiviteit in participatie (ofwel 'iedereen' willen bereiken of betrekken) is geen doel op zich. Baken goed af waarom je meer de breedte op wilt zoeken in participatie.
- ✓ Wat heeft de bewoner eraan om te participeren? Denk daarover na en baken dit af; waar kan het belang liggen van bewoners? Tot waar reikt de invloed van de bewoner? Maak inzichtelijk wat de invloed is van een plan of een proces.

## Vorbereiding & organisatie

- ✓ Klankbordgroepen / expertteams werken goed, zolang duidelijk is wat voor inspraak zij waarop hebben, wat daarmee gedaan wordt en er een voldoende breed georiënteerde samenstelling is.
- ✓ Wat is voor wie van belang en wie spreek je waarover? Wat doe je met de input? Stel duidelijke kaders en randvoorwaarden op voor het participatietraject en neem mensen mee in het proces. Als je met bepaalde input niets doet dan is dat ook prima, maar communiceer dat en licht toe waarom.
- ✓ Wees duidelijk in wat je precies onderzoekt
- ✓ Wanneer is iets een kans? Voor de ene persoon is een kans een kans en voor de ander is het een bedreiging. Een meetlat of beoordelingskader, mogelijk het kader dat het Wijkplatform heeft opgesteld, helpt bij het voeren van het gesprek door wijkbewoners en betrokkenen.
- ✓ Zorg voor duidelijkheid in verschil taken, opdrachten en verantwoordelijkheden tussen gemeente en Werkplaats.
- ✓ Er is een spanningsveld tussen mensen uitnodigen om te participeren en mensen overvragen: aan de ene kant wil je iedereen waarvoor een ontwikkeling relevant of interessant is de gelegenheid geven om mee te denken over een project, aan de andere kant kunnen mensen overvraagd worden met de hoeveelheid en complexiteit van plannen in de omgeving. Niet alleen van de Werkplaats, maar ook van andere trajecten die in de wijk spelen: zoals de RSU, aardgasvrij, Groene Lint, vervanging riool, etc. Heldere kaders en afstemming met andere projecten en plannen is essentieel.
- ✓ Ben je er bewust van dat je niet iedere bewoner kan bereiken. Zoek de vertegenwoordiging op van onbereikbare mensen. Ga het gesprek aan met Overvechters op straat zodra de COVID-19 maatregelen versoepeld worden.
- ✓ Maak een participatiekalender en stem deze ook af met de gemeentelijke participatiekalender.
- ✓ Geef een duidelijke afbakening van het plangebied waarover je spreekt. Houd er daarbij rekening mee dat impact en belang vaak verder reikt dan het plangebied, en soms ook buiten het plangebied geïnformeerd en eventueel geparticipeerd moet worden.
- ✓ Waar nodig je wel en niet professionals bij uit? Denk daarover na; professionals kijken soms vanuit een andere blik naar de problematiek.
- ✓ Laat je niet leiden door het individuele belang van bewoners, maar zorg ervoor dat het collectieve buurtbelang (wat is goed voor de buurt of wijk en de bewoners) voorop staat.

# Participatie- en communicatieleidraad

Hierop mag je mensen best aanspreken (zoveel mensen zoveel wensen: zoek naar de gemene deler samen met buurtbewoners).

## Communicatie

- ✓ Communiceer beeldend, bijvoorbeeld door inzet van visuals.
- ✓ Gebruik laagdrempelige en toegankelijke woorden en zinnen. Waak ervoor dat teksten te lang, ambtelijk of theoretisch worden.
- ✓ Redeneer niet continu vanuit 'de zwakte' van Overvecht: veel mensen zijn heel blij met de wijk.
- ✓ Geef mensen de gelegenheid om zelf te bepalen of ze wel of niet willen meedoen aan een participatietraject. Informeer hen over de mogelijkheid.
- ✓ Communiceer dat het gaat om bouwen en ontwikkelen, en aansluit op sociale samenhang en andere thema's. Echter: waar de Werkplaats zich op richt is bouwen en ontwikkelen.
- ✓ Zet middelen in die afgestemd zijn op doelgroepen.
- ✓ Denk ook na over hoe je doelgroepen kunt bereiken die minder digitaal vaardig zijn.
- ✓ Toets of je boodschap goed overkomt
- ✓ Laat in een pagina/folder zien wat de Werkplaats doet en op welke pijlers het zich richt.
- ✓ Probeer doelstellingen zo concreet mogelijk te formuleren, evt. a.d.h.v. cijfers en verhalen
- ✓ Maak gebiedsontwikkeling zichtbaar, inzichtelijk en bespreekbaar op alle aspecten.
- ✓ Maak jezelf ook zichtbaar in Dreefnieuws, sociale media. Vraag of er gebruik gemaakt kan worden van buurtapps.
- ✓ Offline: kies verschillende locaties voor de informatiebijeenkomsten. Zo vergroot je de kans op meer wisselend samenstellingen.
- ✓ Wat is nieuw aan de Werkplaats? Wat maakt het mogelijk?
- ✓ Denk na over laagdrempelige communicatie richting bewoners! Sommige termen (kansenkaart, buurtprofielen, buurtvisie) zijn onduidelijk en onnodig verwarrend.
- ✓ Neem mensen bij aanvang van het participatietraject mee in het doel van het projectinitiatief en de kaders waarbinnen het wordt georganiseerd en documenten waarop het aanhaakt. Zorg ervoor dat het voor mensen die 'blanco' in het trajecten stappen duidelijk wordt wat de oorsprong en doel is van het traject.

## Bijlage 3 – Belanghebbenden analyse per projectinitiatief

Stakeholder/ belanghebbende	Raadplegen, advies vragen co- creëren. Informeren	Impact voor stakeholder	Kans voor stakeholder	Bedreiding voor stakeholder	Wijze van benaderen	Wijze van betrekken	Top 3 van belangrijkheid	Invloed op project	Houding van de groep tegenover het plan	Manier van communiceren
Corporatie a										
Corporatie b										
Ondernemer A										
Omwonenden A										
Omwonenden B										
wijkambassadeurs										
School										
vereniging										

# Participatie- en communicatieleidraad

wijkplatform										
wijkbureau										
bewonersplatform Overvecht										
Jongerenwerk JoU										
Dock										
ROC										
Toekomstige bewoners										
Pozitive										
Al Amal										
moskee										
Overvecht Gezond										
ProjectO										
...										