

NEPROM

Digitale bewonersparticipatie in coronatijd

EEN OVERZICHT MET VOORBEELDEN



Online bewonersparticipatie in coronatijd

ARTIKEL 1 - TEKST: WENDY BRAANKER

Door te kiezen voor digitale participatie als het gaat om het informeren van omwonenden van een nieuwbouwproject hoeft er geen vertraging op te treden in de planvorming. Buurtbijeenkomsten en inspraakavonden kunnen, zolang er sprake is van restricties vanwege de coronacrisis, *online* plaatsvinden.

NEPROM heeft in deze periode een aantal artikelen met voorbeelden en ervaringen verzameld van mensen die digitale participatie inzetten. Dit is artikel 1.



Gemeenten en ontwikkelaars doen er goed aan volop in te zetten op dit onderwerp, vertelt **Theo Dohle** van communicatiebureau De Wijde Blik. Hij ziet ook voordelen van deze enigszins ongebruikelijke manier om omwonenden te informeren nu het fysiek deelnemen aan een overleg voorlopig is uitgesloten.

Een aantal gemeenten hebben een notitie opgesteld om in tijden van corona zoveel mogelijk in te zetten op *online* overleg. De gemeente Amersfoort schrijft in de notitie van 7 april 2020 met de titel 'Werkwijze afweging bewonersparticipatie in de periode dat er geen bijeenkomsten zijn' dat het college graag wil dat doorgaat wat door kan gaan. Over het werk van aannemers schrijft het verderop in de notitie dat het niet wil dat hun werk onnodig stil komt te liggen door participatie uit te stellen.

Veel gemeenten pakken het op

Theo Dohle vertelt dat meer gemeenten een vergelijkbare notitie hebben opgesteld. Het initiatief om *online* bijeenkomsten van de grond te krijgen kan bij gemeenten liggen, maar ook bij ontwikkelaars. Zelf heeft hij onlangs verschillende *online* participatiebijeenkomsten verzorgd, onder andere over de nieuwbouwplannen aan de [Sparndamseweg 13 in Haarlem](#). Ongeveer veertig bewoners namen deel aan deze *online* inspraakavond. Wat hem opviel is dat er meer jongeren 'op af kwamen' dan op fysieke bijeenkomsten.

Maar het is volgens hem een vooroordeel om te stellen dat ouderen weinig of niet deelnemen aan *online* bijeenkomsten. "We hebben op een andere locatie ook een *online* klankbordgroep bijeenkomst geregeld voor 60-plussers. Dat was heel succesvol."

Andere mogelijkheden

Voor consumenten die niet beschikken over apparatuur om *online* deel te nemen aan een vergadering of voor degenen die te weinig kennis hebben om digitaal aan te haken, is het ook mogelijk dat zij achteraf een verslag op papier ontvangen. Omwonenden die vervolgens nog vragen hebben over een nieuwbouwproject kunnen die telefonisch stellen.

Wat er bij komt kijken

Waar het op aan komt bij *online* participatie van omwonenden is een goede voorbereiding, volgens **Theo Dohle**, zodat de bijeenkomst soepel kan verlopen. "Omwonenden van een nieuwbouwproject moeten - als er sprake is van een *online* vergadering - ook goed op de hoogte zijn van de wijze waarop ze mee kunnen doen. Het is anders dan

gebruikelijk." *Online* participatie is volgens hem de huidige realiteit. Als er geen sprake kan zijn van bewonersparticipatie, dan is de kans dat er vertraging optreedt bij de startfase van een project enorm groot. "De gemeenteraad zal in veel gevallen niet instemmen met de plannen voor een nieuwbouwproject als er geen sprake is geweest van bewonersparticipatie. Die stap kan je niet zomaar overslaan."

Evenwichtig beeld

Hij vindt ook dat bij *online* inspraakavonden niet alleen de focus moet liggen op de directe omgeving van een nieuwbouwproject, dus de omwonenden. De *online* communicatie *professional* raadt aan om ook mogelijk geïnteresseerden in een nieuwbouwproject *online* uit te nodigen. "Mensen die bijvoorbeeld al langer op de wachtlijst staan voor een woning. Dankzij een *online* bijeenkomst voor potentiële kandidaten van een nieuwbouwproject krijgt de gemeente een meer evenwichtig beeld van wat er speelt en waar de behoeften liggen van alle betrokkenen. Het is aan de raad om besluiten te nemen

en dan kan dit een prima middel zijn."

Zoom of liever een ander alternatief

Theo Dohle maakt graag gebruik van Zoom, maar weet dat niet iedereen wegloopt met Zoom en dat er twijfels zijn over de beveiliging van Zoom. "Dat heeft naar mijn idee vooral te maken met beeldvorming. Zoom is het meest gebruiksvriendelijk en kent veel toepassingen. Ze hebben inmiddels veel beveiligingsupdates uitgevoerd." De *online* communicatie *professional* werkt ook met andere systemen, zoals Teams en het door de Autoriteit Persoonsgegevens als zeer veilig bevonden Jitsi. Daarnaast kunnen bijeenkomsten met heel veel deelnemers ook *live* gestreamd worden. "Voor welke service je kiest hangt samen met de mate van interactie die je zoekt met de deelnemers. Het is mogelijk om allerlei faciliteiten toe te voegen. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om *online* een standpunt aan een groep voor te leggen en daar een peiling over te houden. Ook kunnen andere interactieve middelen worden ingezet."

Voor- en nadelen *online* vergaderen

Online vergaderen is anders dan een fysieke bijeenkomst bijwonen. Er zijn voordelen en nadelen aan verbonden. Door fysiek in gesprek te gaan met omwonenden, bouw je een relatie op. Ook is het makkelijker om te zien wat er onderling speelt als omwonenden in een vergaderruimte bij elkaar komen. Het gaat dan onder meer om de lichaamstaal van de deelnemers. De andere kant is dat *online* vergaderen de mogelijkheid biedt om meer mensen, dus een grotere groep, te bereiken. Deelnemers hoeven het huis niet uit om een vergadering bij te wonen, en jongeren haken makkelijker aan dan bij een traditionele avond. Ook kunnen omwonenden die geen tijd hebben om een bijeenkomst bij te wonen later *online* terugkijken naar het videoverslag. Zij kunnen vervolgens alsnog telefonisch vragen stellen over het nieuwbouwproject. En het is makkelijker om bij de *online* variant van de bewonersparticipatie een *follow-up* te

geven aan de bijeenkomst. Corona mag en kan in ieder geval geen reden zijn om bewonersparticipatietrajecten te stoppen, meent **Theo Dohle**. "*Online* is een prima alternatief."



Corona en enorme *push* inzet digitale middelen

ARTIKEL 2 - TEKST: KEES DE GRAAF

Dit is artikel 2. In dit artikel komt de visie van Enrico Kraijo, oprichter van Vereniging Projectmanagement Nederlandse Gemeenten (VPNG), aan bod. Voor de circa 7.400 leden van de VPNG organiseert hij jaarlijks zo'n 70 bijeenkomsten. Daar kwam medio maart 2020 stevig verandering in: "We hebben ons serieus afgevraagd: houden we nu in één klap op te bestaan? We waren echt de vereniging van de fysieke bijeenkomsten, face to face. Gelukkig hebben we heel snel kunnen schakelen en zijn we nu de vereniging van de digitale bijeenkomsten."

Met verbluffend resultaat, vervolgt Enrico Kraijo: "We hebben in vier weken meer mensen bereikt dan normaal in een heel jaar. Als we een *webinar* over dit onderwerp organiseren, hebben we gelijk 200 deelnemers. Het is echt *top of mind*. Ik snap dat ook wel: onze leden willen voorkomen dat hun projecten vertraging oplopen."

Snelreinvert

De coronacrisis heeft een enorme *push* gegeven aan de inzet van digitale middelen, zo geeft Enrico Kraijo aan: "Vanuit de Omgevingswet hadden we bijvoorbeeld al wel een digitale *toolbox* die gemeenten kunnen gebruiken. In snelreinvert hebben we ons aanbod uitgebreid. We hebben bijvoorbeeld net dinsdag 28 april een nieuwe *tool* gelanceerd waarmee onze leden kunnen bepalen welke digitale middelen zij het beste kunnen inzetten voor participatie." Hij onderscheidt daarbij drie soorten toepassingen: "Er zijn de bijeenkomsten waarbij overlegprogramma's als Zoom of Teams gebruikt kunnen worden. Dit betreft vooral onderlinge communicatie. Over het algemeen gaat het hier over kleinere groepen maar er kunnen tot wel 250 mensen tegelijk aan deelnemen. Er is bijvoorbeeld ook een *poll*-functie mogelijk. De les die we daaruit inmiddels hebben geleerd: werk met expliciete vragen, deel het op in kleine stapjes en maak de bijeenkomst niet te lang."

Achterhaald

De derde categorie bestaat uit wat Enrico Kraijo de kleine *tools* noemt: "Toepassingen zoals Mentimeter die één functie hebben zoals het stellen van een aantal gerichte vragen en daar de scores van bijhouden. Het is een functie die eerder ook bij fysieke bijeenkomsten wel werd gebruikt, met stemkastjes bijvoorbeeld. Ook zijn er toepassingen waarbij mensen kunnen deelnemen aan een *brainstorm* en de bekende "geeltjes" op een virtueel *white board* kunnen plaatsen." Bij de VPNG ligt de nadruk op de laatste twee categorieën en inmiddels komen de eerste ervaringen binnen vanuit de gemeenten: "Er zijn leden die zeggen: waarom hebben we dit niet veel eerder gedaan? Eigenlijk is een traditionele inloopavond zo achterhaald. Het bereik van digitale bijeenkomsten is veel groter, de groep aan deelnemende bewoners is veel gemêleerder. Uiteraard roept het ook weer nieuwe vragen op. Bijvoorbeeld: hoe leid je mensen gericht naar de digitale bijeenkomst toe? Daar kunnen weer allerlei communicatiemediën voor worden ingezet."

Nodige kosten

De inzet van met name een participatieplatform heeft de nodige voeten in de aarde, zo maakt **Enrico Kraijo** duidelijk: "Ieder *platform* moet specifiek voor het betreffende project en de lokale situatie worden ingericht. Daar zijn de nodige kosten aan verbonden. Dat geldt ook voor het *online* in de lucht houden van een dergelijk *platform*." Bezinning vooraf is sowieso regel nummer één: "Wil je bijvoorbeeld alleen informeren met de *website* of is het ook de bedoeling om discussie aan te wakkeren? Ook zijn er allerlei praktische vragen die een rol spelen, zoals: in welke fase bevindt het project zich? Zijn er al belangstellenden bekend die naar het *platform* kunnen worden toegeleid, bijvoorbeeld via e-mail? Of moet alles nog helemaal worden opgebouwd?" **Enrico Kraijo** verwijst in dit verband naar een participatietoolbox die hij, samen met 103 gemeenten eerder ontwikkelde en waarin eerst acht kernvragen rondom de bekende participatieladder moeten worden beantwoord: "Daarin gaat het om aspecten als schaal, complexiteit, het

aantal deelnemers, het niveau, *off-* versus *online* en de inhoudelijke focus. Het doel daarbij is steeds om voor de *next step* in de participatie van bewoners een zo goed mogelijke keuze te maken. Het denken over dat soort toepassingen komt nu in een enorme stroomversnelling."

Ook voor de markt

In gemeenteland en specifiek binnen het netwerk van de VPNG wordt op dit moment volop nagedacht over de inzet van *platforms* en *tools*. "We weten van meer dan 100 gemeenten dat men de aanschaf van digitale middelen overweegt." Hoewel de door de VPNG c.s. ontwikkelde middelen exclusief voor de leden van de VPNG gebruikt kunnen worden, geeft hij als tip aan marktpartijen mee om hierover met de publieke partijen in gesprek te gaan. "Ook voor projectontwikkelaars kan het zeer interessant zijn om hierin samen met gemeenten op te trekken."

Meer info

Twee interessante tests die de VPNG openbaar aanbiedt zijn:

[*THiNK! Consistent*](#)

[*THiNK! Twice*](#)

Ze helpen om de kaders van het participatietraject goed scherp te krijgen.

Digitale bewonersparticipatie bij VORM en MRP

ARTIKEL 3- TEKST: KEES DE GRAAF

In artikel 3 gaan we in gesprek met Jac Huijsmans (projectdirecteur MRP Development) en John Monden (projectontwikkelaar VORM). Zij zijn betrokken bij het ambitieuze binnenstedelijke project AnnA op de plek van het voormalige ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, aan de rand van de Haagse binnenstad. Ze organiseerden onlangs met succes een webinar om de omwonenden, belangstellenden en betrokkenen van het project bij te praten over de voortgang van de planontwikkeling. Hoe kijken ze hierop terug?

Een goede participatie en het realiseren van draagvlak heeft een belangrijke meerwaarde, zegt **Jac Huijsmans**. “Denk daarbij aan de direct omwonenden maar vergeet ook niet alle andere belanghebbenden. Bij dit project, direct naast het trein- en tramstation Laan van NOI, zijn dat bijvoorbeeld NS en HTM. En het allerbelangrijkste is dat de mensen die meedoen aan de plangroepen misschien wel de beste ideeën hebben. Zij wonen er vaak al heel lang en kennen de buurt beter dan wij dat doen. Nadat wij als ontwikkelaar klaar zijn, wonen zij er nog steeds. Hun belangen zijn dan ook enorm groot en daar moet je dan ook proberen zoveel mogelijk rekening mee te houden.” In Bezuidenhout zijn de mensen zeer betrokken, zo vult John Monden aan. “Zij hebben zelf een Leefbaarheid Effect Rapportage opgesteld en dat is bij hoogbouw in je directe omgeving van enorm belang.”



De ontwikkelaars onderkennen dat plannen met hoogbouw - zoals ook bij AnnA het geval is - al snel op maatschappelijke weerstand kunnen stuiten. Een goed onderbouwd verhaal is nodig voor het creëren van draagvlak. Daarbij hebben zij niet de illusie dat ze tegenstanders 180 graden van mening kunnen laten veranderen. **Jac Huijsmans**: “Wel willen we graag de discussie verleggen van de absolute hoogte van een toren naar de kwaliteit die we juist toevoegen op maaiveld.” Hoe beleven gebruikers, bezoekers en omwonenden straks de nieuwe buurt als zij door het gebied lopen. **John Monden**: “De beleving op ooghoogte is net zo belangrijk, of misschien nog wel belangrijker. We zetten in op goede invullingen van de plinten en een hoogwaardige inrichting van het openbaar gebied, met veel groen en water. En met veel verblijfsruimte, het liefst als *sunspots*.” Daarbij kan veel geleerd worden van buitenlandse voorbeelden, zoals Vancouver en Singapore.

ARTIKEL 3 - TEKST: KEES DE GRAAF

De diepte in

In 2018 is het participatietraject rondom AnnA gestart. Een eerste identiteitsessie werd in 2019 gevolgd door zes bijeenkomsten met de omliggende buurt. Zeer inspirerend, aldus **Jac Huijsmans**. "We zijn begonnen met een grote publieksbijeenkomst waar we ons eerste plan presenteerden. Toen konden mensen zich aanmelden voor drie plangroepen, over Wonen & Werken, Mobiliteit & Parkeren en Stedenbouw. Hier gingen we echt de diepte in en kwamen de beste ideeën boven drijven." Voor deze plangroepen is een digitale vorm niet geschikt, zo geeft de **Jac Huijsmans** aan. "Je moet hiervoor écht fysiek bij elkaar komen. Zo leerden we tijdens een van de avonden van een van de deelnemers de term "intergenerationeel wonen". Ik had er nog niet van gehoord. Wat bleek: jong en oud is een fantastische combinatie en zorgt voor een hele goede mix in je leefstijlbenadering. Komend jaar organiseren we samen met de lector Urban Ageing een thema-avond over dit onderwerp. De wethouder Wonen van Den Haag is er uiteraard bij."

Verbod op fysiek

En toen kwam de *lockdown*. Eigenlijk

wilden MRP Development en VORM de terugkoppeling van de zes bijeenkomsten in fysieke vorm laten plaatsvinden maar daar ging een streep doorheen. Wat nu? **John Monden**: "We hadden de datum al geprikt en toen kwam het verbod op fysieke bijeenkomsten met meer dan 100 mensen. Bij ons zou het al snel om 200 tot 300 deelnemers gaan. Toen bedachten we een virtuele participatiebijeenkomst in de vorm van een *webinar*. Daarmee konden we ons aangepaste plan presenteren -informerend dus - maar ook konden we de mening van de mensen ophalen. Voor, tijdens en na het *webinar* bestond de gelegenheid om vragen te stellen. Ook hingen posters van het aangepaste plan aan de gevel van het bestaande pand." De keuze voor een *webinar* vond plaats in nauw overleg met de gemeente, aldus **John Monden**: "We hebben de gemeente hier nadrukkelijk in meegenomen. Van het *webinar* wordt een uitgebreid verslag gemaakt richting B&W en gemeenteraad."

De moeite waard

Jac Huijsmans blikt tevreden terug op het *webinar*. In een professionele en attractieve studiosetting vond een *interview* plaats en een team van

medewerkers beantwoordde *live* de binnenkomende vragen, via een chatfunctie. Ook werden stellingen met een *poll* voorgelegd. "Het enige wat niet goed ging die avond was dat de pollvragen en de uitkomsten ervan niet in beeld kwamen. De techniek liet ons helaas even in de steek. Bij een volgende keer willen we de functie met de stemknop nog beter integreren in het *webinar*. De les: vooraf dus nog beter testen of het werkt zoals je het voor ogen hebt." Beide ontwikkelaars zien ook zeker mogelijkheden om deze manier van werken bij andere projecten te gebruiken. **John Monden**: "De voorbereidingen waren intensief, maar het was zeker de moeite waard. We hebben al veel goede kritieken mogen ontvangen en er zijn al veel collega vastgoedontwikkelaars die we hiermee hebben weten te inspireren." **Jac Huijsmans**: "Deze bijzondere tijd waarin we leven maakt je ontzettend creatief. We hadden zes weken geleden niet gedacht dat het ons zou lukken!"

Meer te weten komen over het participatietraject?

soza-den Haag.nl

Inspraakcombi van zowel online als fysiek bij de gemeente Harderwijk

ARTIKEL 4 - TEKST: WENDY BRAANKER

Gemeenten communiceren steeds meer *online* met bewoners en dat geldt ook voor de gemeente Harderwijk. Het Online Stadsgesprek Harderwijk is daar een belangrijke tool bij. Toch wil de Gelderse gemeente een inspraakavond voor omwonenden van Waterfront - de locatie waar een nieuw appartementencomplex moet verrijzen - het liefst ook fysiek laten plaatsvinden. Ondanks de coronamaatregelen en de restricties die gelden, denkt de gemeente erover om omwonenden uit te nodigen om naar het Stadhuis (of wellicht een andere locatie) te komen. Uiteraard houden ze zich daarna aan alle noodzakelijke maatregelen. Hoe dat in zijn werk gaat? Je leest het in artikel 4.

De gemeente Harderwijk kijkt nu hoe omwonenden hun ideeën kunnen aandragen voor het nieuwbouwcomplex. "Wij hebben een sterke voorkeur om dat niet alleen *online* maar ook fysiek te organiseren", zegt communicatieadviseur **Susanne aan 't Goor** namens de gemeente Harderwijk. Ze sluit niet uit dat de gemeente bij een volgende planontwikkeling wel kiest om dat alleen *online* te doen. "Maar voor dit specifieke project willen we graag dat omwonenden met hun ideeën komen over het appartementencomplex, hoe het eruit moet gaan zien en over het groen eromheen. Dan is het prettig om het fysiek te doen, want je kunt dan gelijk goed de sfeer proeven. Het directe contact voelt toch prettiger dan tijdens een *online* gesprek."

Steeds vaker digitaal

Ook al maken veel gemeenten gebruik van *online platforms* om bewoners te informeren of te consulteren, is de digitalisering in zekere zin in een stroomversnelling geraakt door corona. Fysiek ontmoeten was sinds de *lockdown* vrijwel uitgesloten, zeker als het gaat om groepen. Om te voorkomen dat nieuwbouwprojecten in de aanloopfase vertraging zouden oplopen, kozen tal van gemeenten en ontwikkelaars voor online participatietrajecten. Zoom en Teams zijn twee *online tools* waar partijen graag gebruik van maken, maar er zijn ook andere mogelijkheden. Als het inspraakmoment van omwonenden een paar weken of maanden eerder ingepland had moeten worden, had de gemeente Harderwijk vrijwel zeker alleen ingezet op *online*, omdat fysiek vergaderen enige tijd niet mogelijk was. Maar nu zijn de regels weer wat soepeler en kan het weer, is de overtuiging van **Susanne aan 't Goor**. "Uiteraard houden we ons daarbij aan alle coronamaatregelen, zoals het houden van afstand en het aantal mensen dat tegelijk bij ons binnen mag zijn."



ARTIKEL 4 - TEKST: WENDY BRAANKER

Waterfront

In het nieuwbouwproject Waterfront komen in totaal 1.400 nieuwbouwwoningen. Het is een prestigieus project dat tegen de binnenstad aanligt. Een project dat tot de verbeelding spreekt en er is veel animo vanuit de Randstad om juist hier te komen wonen. De gemeente maakte 20 jaar geleden al plannen om dit stukje stad – waar voorheen industrie was – tot ontwikkeling te brengen. Het totale plan is naar verwachting rond 2025 klaar. “De bewoners van Harderwijk hebben het project positief ontvangen, maar moeten soms ook wennen als er weer veranderingen voor de deur staan. Vandaar dat we het heel belangrijk vinden ze mee te nemen in onze plannen.

De opkomst

Tijdens een algemene inloopbijeenkomst over de ontwikkelplannen op Waterfront kwamen vorig jaar maart maar liefst ongeveer 600 belangstellenden opdagen om te horen wat de volgende stappen zijn in het ontwikkelplan. Dat was “in de oude tijd” voor corona, vertelt de communicatieadviseur. De opkomst is

naar verwachting deze keer overigens ook lager, omdat onze vraag nu veel specifiek is. De gemeente wil van bewoners weten wat hun ideeën zijn als het gaat om het nog te bouwen appartementencomplex en het omliggende stuk groen. De gemeente rekt vooralsnog op een opkomst van enkele tientallen mensen tijdens de inloopavond in de zomer. Is de animo groter, dan last de gemeente een extra inloopmoment in. “We gaan de bijeenkomst in tijdsblokken van tien minuten indelen, is nu het idee. Dat betekent dat mensen zich voor een van die blokken inschrijven en bijvoorbeeld met maximaal vijf mensen tegelijk bij ons langskomen met hun ideeën. Uiteraard kan iedereen die liever niet fysiek langs wil

komen, zijn of haar ideeën over het plan ook kwijt op het Online Stadsgesprek Harderwijk. Want die combinatie werkt voor ons als gemeente goed!”

Meer info

[Online Stadsgesprekken Harderwijk](#)
[Waterfront](#)



Amersfoortse wethouders over digitale participatie

ARTIKEL 5 - TEKST: KEES DE GRAAF

In het eerste artikel in deze serie adviseerde Theo Dohle (communicatiebureau De Wijde Blik) gemeenten en ontwikkelaars om volop gebruik te maken van de *online* mogelijkheden die er zijn c.q. momenteel in een sneltreinvaart worden ontwikkeld. Het is een boodschap die we ook nadrukkelijk terughoorden in de visie van Enrico Kraijo, oprichter van Vereniging Projectmanagement Nederlandse Gemeenten. Aan de publieke kant liggen allerlei mogelijkheden om *online* kanalen in te zetten en zo de participatie rond projecten gaande te houden. De gemeente Amersfoort is daar een uitstekend voorbeeld van, zo blijkt uit het gesprek met Astrid Janssen (GroenLinks, Ruimtelijke Ordening) en Menno Tigelaar (ChristenUnie, Wonen). Dit is artikel 5.

Ook de gemeente Amersfoort zag zich medio maart gesteld voor een lastige opgave: hoe om te gaan met bewonersparticipatie in een tijd dat er geen 'fysieke' bijeenkomsten zijn toegestaan? Volgens **Astrid Janssen** kon daarbij geprofiteerd worden van het feit dat sinds het aantreden van het nieuwe College van BenW er volop aandacht is besteed aan het thema participatie. "In het coalitieakkoord speelt het een voorname rol en we zijn het gesprek aangegaan in de stad over vragen als: wie is wanneer aan zet en wat gebeurt er met de resultaten van participatietrajecten? Met daarbij onderscheid voor de verantwoordelijkheid van publieke en private partijen. Een traject van luisteren, ophalen en ervaringen delen - ook de negatieve." Anderhalf jaar is er met volle inzet aan gewerkt en de Amersfoortse Participatiegids is nagenoeg gereed. "De bedoeling is om elk nieuw project langs deze meetlat te leggen. Ieder project vraagt namelijk een specifieke werkwijze. Het bewustzijn in de gemeente is inmiddels heel hoog; iedereen ziet het belang ervan in. Van onze eigen projectleiders tot en met de externe partijen waarmee we samenwerken."

Geen bottleneck

En toen kwam de coronacrisis. Het riep de vraag op: hoe nu verder? Voor alles wilde het gemeentebestuur voorkomen dat zij de *bottleneck* in de lokale economie zou worden, aldus **Astrid Janssen**: "We willen de participatie niet afschaffen maar ook de woningbouw niet. Amersfoort heeft een grote bouwopgave, we willen door in het goede tempo dat er inmiddels in zit. Hoe konden we dat oplossen?" **Menno Tigelaar** kan de complexe vraagstelling onderschrijven: "In het begin ging alle aandacht - en terecht - uit naar de bestrijding van het virus. Alle bijeenkomsten die waren uitgeschreven, zijn platgelegd. Inmiddels zijn we onderweg naar het nieuwe normaal, wat dat ook moge betekenen. Met elkaar gaan we een andere invulling geven aan de maatschappij. En inderdaad proberen we daarbij onze bouwprogrammering overeind te houden en processen niet te frustreren. Dat is een zoektocht waarbij we constant leren met elkaar." Een van de dilemma's is bijvoorbeeld de ambitie om iedereen in de bevolking in staat te stellen een inbreng te leveren, wetende dat het in deze tijd lastiger is om mensen te bereiken. "Naast digitale sessies proberen we daarom ook op andere manieren met onze inwoners het contact te onderhouden."

ARTIKEL 5 - TEKST: KEES DE GRAAF

Per post

Ook in de huidige crisistijd geldt in Amersfoort dat per project wordt bekeken hoe de participatie het beste invulling kan krijgen. **Astrid Janssen** benadrukt het belang van de fase waarin een project verkeert: "We gaan in gesprek met onze projectleiders en kijken wat de mogelijkheden zijn. Een project dat net van start gaat, stelt andere eisen dan een ontwikkeling die al langer loopt. *Sowieso* hadden we in Amersfoort al langer ervaring met een werkwijze die we "Starten voor de Start" hebben genoemd. Daarbij gaan onze medewerkers in gesprek met de belanghebbenden rond een bepaald initiatief, om te achterhalen wat er allemaal speelt op de betreffende locatie in de stad. Op die kennis kan worden voortgebouwd bij de keuze voor bepaalde methoden van digitale participatie."

Een goed voorbeeld van de inzet van moderne middelen is het *webinar* dat de gezamenlijke ontwikkelaars van het project Zonnehof hebben georganiseerd, waarbij in een *talkshow*-achtige formule de nieuwe plannen werden gepresenteerd. De uitnodiging om aan het *webinar* deel te nemen, werd echter wel 'ouderwets' per post verspreid, aldus **Menno Tigelaar**: "Dat is een goed voorbeeld van ons streven om ook rekening te houden met de mensen die niet gewend zijn aan digitale communicatie. Los van de projecten in de stad helpen we ook onze inwoners - als zij dat willen - met het wegwijs worden in de digitale wereld. Voor ons is dat een belangrijk aspect van toegankelijkheid en mee kunnen doen."

Online blijft

Vooralsnog wordt er in de Keistad zeer

terughoudend omgegaan met het herintroduceren van fysieke bijeenkomsten met de anderhalve meter-regels, aldus **Menno Tigelaar**: "Je wilt mensen de gelegenheid geven om onbepaald deel te nemen, maar het maximum wordt vooralsnog gesteld op 30 deelnemers: dat lijkt weinig werkzaam. Wij verwachten dus ook dat fysieke bijeenkomsten pas later gaan spelen; *online* zal voorlopig blijven." **Astrid Janssen** spreekt de hoop uit dat de ervaringen die nu met digitale communicatie worden opgedaan een vervolg krijgen in de toekomst: "Voordeel van zo'n *webinar* is bijvoorbeeld dat iedereen het nog eens terug kan kijken. Plaats de uitzending daarom op de *website* van het betreffende project. En beter nog: zend het ook uit op de lokale TV. Zo wordt het bereik van dergelijke middelen direct veel groter."

