Den Haag

Den Haag
Central Innovation District

Participatie- en communicatieplan CID

Participatie- en communicatieplan CID

Voorwoord

Voor u ligt de strategie voor de participatie- en communicatieopgave voor het CID. Een omvangrijk plan met een afgewogen strategie, toegespitst op de Haagse dynamiek en realiteit. Een plan dat zijn oorsprong kent in de ‘CID agenda 2040’.

In dat document staat het creëren van economische en persoonlijke groei centraal. Met volop kansen voor ondernemerschap en duurzame werkgelegenheid voor toekomstige generaties. En dat alles in een aantrekkelijke en leefbare omgeving. Daarmee is meteen het belang van participatie benoemd. Want die omgeving die maken we samen.

Deze strategie is een leidraad voor de wijze waarop de gemeente Den Haag de participatie en communicatie van de ruimtelijke opgaves en projecten vorm geeft. Deze leidraad is bedoeld voor het handelen van de gemeente en is ter informatie aan bewoners, ondernemers en andere geïnteresseerde partners.

We beginnen daarbij zeker niet op ‘nul’. In verschillende trajecten en op diverse terreinen hebben we flink wat ervaring opgedaan met participatie. Mooie voorbeelden zijn Agenda Ruimte voor de Stad, Eyeline en Skyline en momenteel ook Energietransitie.
Het CID bestaat immers ook al een tijdje en met velen hebben we hierover gesprekken gevoerd. Het beweegt en groeit. Daagt uit en inspireert. Vele bewoners, ondernemers, bedrijven en maatschappelijke instellingen hebben al een bijdrage geleverd. Het is mede dankzij hen dat we al zover zijn gekomen. Dit plan beschrijft hoe we samen verder bouwen aan een economisch sterk en modern CID vol kansen voor alle Hagenaars.

Inhoudsopgave

1. Inleiding

2. Participatie

2.1 Visie

2.2 Twee participatielijnen

2.3 Relevante factoren

2.4 Uitgangspunten

2.5 Praktijk

3. Checklist: do's & don'ts

3.1 Informatie

3.2 Doelgroepen

3.3 Goede voorbeelden uit de stadsdelen

3.4 Planmatig uitvoeren

3.5 Vaardigheden

3.6 Terugkoppelen

4. Schematische weergave proces en strategie

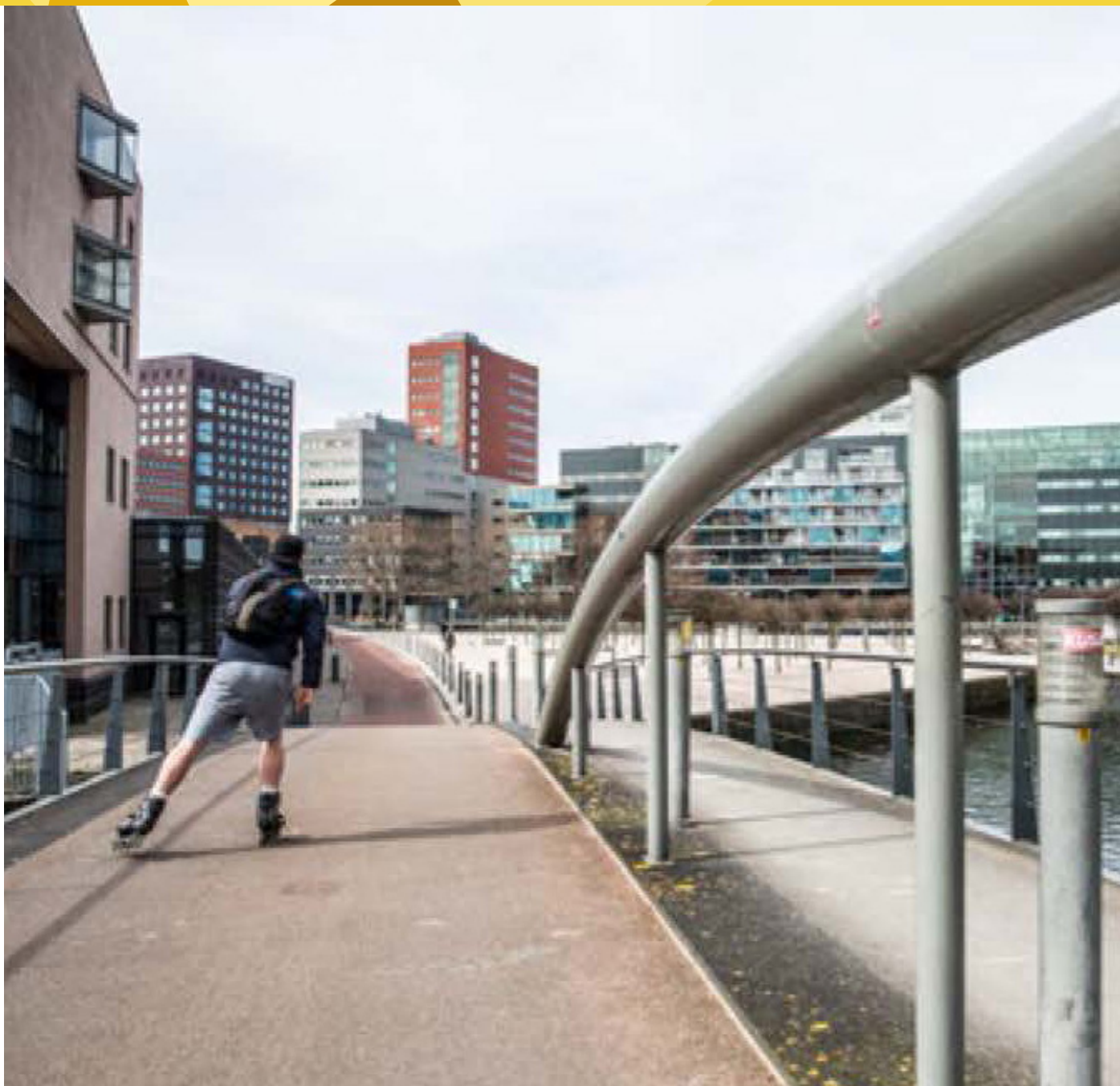
4.1 Proces op hoofdlijnen

4.2 Gedetailleerd overzicht per gebied

4.3 Permanent gesprek

5. Participatie instrumenten

6. Controle en effecten



1. Inleiding

“De veranderingen in het CID zijn ingrijpend, divers en bestrijken meerdere jaren. Het is belangrijk dat er een goede en continue dialoog ontstaat met de stad. En dat die dialoog wordt onderhouden. We willen dat het CID mensen bij elkaar brengt. Daarvoor zijn interactie en een open communicatie onmisbaar.”

Uit: CID Agenda 2040

Participatie- en communicatiestrategie CID

Participatie is een belangrijk instrument om de plannen voor het CID vorm te geven met draagvlak en betrokkenheid van bewoners en ondernemers, stakeholders en shareholders in de (directe) omgeving. Participatie is ook een interactieve werkwijze om beleid en/of uitvoering bij uitstek gezamenlijk vorm te geven. Om de plannen beter en breed gedragen te maken. Participatie kan op diverse niveaus worden toegepast: raadplegen, adviseren, coproduceren of meebeslissen.

Het CID, of voluit Central Innovation District, is het economisch hart van Den Haag. Naast een banenmotor en vestigingsplaats voor bedrijven, onderwijsinstellingen en overheidsinstanties geeft het gebied letterlijk ruimte aan de groei van Den Haag. In hoogbouw rondom de intercitystations Centraal Station (Policy Campus), Holland Spoor (College Campus) en Laan van NOI (Security Campus) verrijzen duizenden woningen. Het wordt een gebied van internationale allure, dat duurzaam, leefbaar en inclusief is, vooral ook bereikbaar wordt en enorme aantrekkingskracht krijgt. Het CID is daarmee de grootste en meest toonaangevende ontwikkeling van de stad.

“Wij vinden het belangrijk dat mensen en organisaties ook zelf eigenaarschap nemen over het CID. Over hun directe omgeving, maar ook over het grotere plaatje. Zijn mensen bereid het eigen belang te verbinden met het gezamenlijke CID belang.”

(Uit: CID Agenda 2040)

Er ligt bovendien een stevige participatieopgave. Het CID raakt velen. Bewoners, ondernemers, belangenorganisaties, innovatieve broedplaatsen, overheden, stadsdelen, NGO’s, kennisinstellingen, bouwondernemers, beleggers, ontwikkelaars, corporaties en toekomstige Hagenaren. Niet alleen in de CID-gebieden zelf zijn belanghebbenden en betrokkenen te vinden; eigenlijk in de gehele stad.

De verschillende documenten en procedures behoeven diverse niveaus van communicatie, informatie en participatie. Iedere plek en elke locatie verdienen een eigen specifieke aanpak met bijpassende doelstellingen. De uitdaging is om deze verschillende belangen en opgaven op elkaar af te stemmen en binnen hun eigen snelheden, wettelijke kaders en communicatiebehoeften parallel te laten lopen onder de paraplu van het CID.

Wat hieraan voorafging

De aanleiding voor het opstellen van deze nota is weliswaar actueel, maar het bouwt voort op een aantal belangrijke keuzes die het college al eerder met de stad en de gemeenteraad heeft gemaakt. In een stad als Den Haag, waar de ruimte schaars is, moeten ruimtelijke keuzen worden gemaakt. Zeker als de bevolking snel toeneemt zijn creatieve, visionaire oplossingen met draagvlak een vereiste. Hiervoor startte het gemeentebestuur in 2015 een proces met 'Agenda Ruimte voor de Stad' en dat loopt tot op de dag van vandaag door.

Het begon met een werkconferentie in september 2015 waar samen met bewoners werd nagedacht voor oplossingsrichtingen voor de toekomstige stad. Begin 2016 werd per stadsdeel een coalitie van belangstellenden en deskundigen geformeerd die, onder begeleiding van een Haags ontwerpbureau, ideeën verzamelden voor die stad van morgen. Na een jaar van werken en participeren stemde de Haagse gemeenteraad op 15 december 2016 in met het resultaat: Agenda Ruimte voor de Stad. Hiermee werd een stip op de horizon gezet. Noodzakelijk voor een stad waar de bevolking richting 2040 nog fors doorgroeit. We hebben hierin met elkaar een aantal principiële keuzes gemaakt zoals over verdichten, vergroenen en verduurzamen. Eén van de verdichtingsgebieden is het CID.

In het proces dat leidde tot de hoogbouwnota 'Eyeline en Skyline' is vervolgens doorgewerkt op de ingeslagen weg van participeren. In Ruimte voor de Stad was voorgesteld om met name rond de OV-knooppunten nieuwbouw te intensiveren en voorzieningen te concentreren. Inzet en haalbaarheid van hoogbouw op de aangewezen locaties werd in samenspraak met bewoners en marktpartijen verder uitgewerkt. Een openbare werkbespreking met de Raadscommissie Ruimte, een brede oploop
met de stad over Haagse hoogbouw, en een stadsatelier konden op brede belangstelling rekenen. Tijdens dat stadsatelier is een consultatieronde gehouden met marktpartijen. Alle relevante input uit deze bijeenkomsten zijn vastgelegd in 'Eyeline en Skyline, Haagse hoogbouw', Dit is nu een van de beleidskaders van het CID.

Het nieuwe college is hierop voort gaan bouwen. In het collegeakkoord 'Den Haag, stad van kansen en ambities' is de inbreng en kracht van de stad, wijken en buurten een belangrijke factor in de realisatie van die bestuurlijke ambities. Het college maakt duidelijk zich te realiseren dat de resultaten uit al deze processen ter harte worden genomen en geeft daarom een belangrijke rol aan inwoners bij inrichting en besluiten over de eigen woonomgeving en buurt.

Ondertussen bloeit de economie verder op. De markt trekt aan. De noodzaak om onze mooie plannen en agenda's daadwerkelijk uit te voeren wordt ook groter. Daarom zijn als eerste begonnen de ambities en opgaven in kaart te brengen: CID Agenda 2040.
Deze agenda beschrijft de overkoepelende visie, ambitie en investeringsrichtingen waarmee we met de stad de beweging verder willen inzetten richting een internationaal competitief economisch district.

Het CID is het economisch hart van Den Haag. Daarom zijn we juist daarover met experts en stakeholders gaan praten over wat nodig is. Niet alleen fysiek-ruimtelijk, maar ook vanuit hoger onderwijs, cultuur, etc. Tegelijk voerden we gesprekken over de specifieke ruimtelijke ambities en opgaven van de meest urgente gebieden. Dit hebben we beschreven in de gebiedsagenda's. Over die gebiedsagenda's hebben we bewoners en gebruikers van die gebied geconsulteerd.

Met de gebiedsvisie CID, die de grote lijnen van de stedelijke ontwikkelingen (CID Agenda 2040) in combinatie met de meer concrete gebiedsagenda's, beschrijft, kijken we hoe we de ambities op een verantwoordelijke manier waar kunnen maken.

Maar dan begint het werk pas. En dat kunnen we en willen we niet alleen. We hebben alle Hagenaren nodig om van Den Haag echt een stad van kansen en ambities te maken. Vandaar dit participatie- en communicatieplan CID...

2. Participatie

Bij participatie gaat het erom een open, op wederzijds vertrouwen gebaseerde, relatie aan te gaan met bewoners, ondernemers en alle relevante stakeholders en shareholders. Al deze betrokkenen zien - aan de hand van duidelijke afspraken en verwachtingen - hun wensen en belangen verzekerd binnen vooraf vastgestelde kaders. Zij kunnen gevraagd en ongevraagd helpen met adviezen en inzichten. Op deze wijze beïnvloeden zij voor hen relevante onderdelen van de CID-gebieden. Participatie is op deze wijze *de basis voor een bondgenootschap tussen gemeente en zijn stake- en shareholders met draagvlak voor het project als resultaat*[1].

2.1 Visie

Den Haag ontleent zijn bestaansrecht aan de inzet en kracht van zijn bewoners, ondernemers, onderwijs- en kennisinstellingen, cultuur en lokale overheid. Juist de stadsdelen hebben veel en effectieve ervaring in contacten en samenspraak met bewoners [2]. Ook in stedelijke, fysieke en economische projecten is goede praktijkervaring opgedaan en die willen we waar mogelijk 'lenen en gebruiken' voor de participatie- en communicatiestrategie van het CID.
De aanpak in de Binckhorst is daarvan een goed voorbeeld[3]. Elementen uit die aanpak zijn zodoende in dit document verwerkt.

De vraag is niet alleen hoe burgers en ondernemers participeren in grote stedelijke projecten, maar ook steeds meer: hoe participeert de (lokale) overheid bij initiatieven van bewoners en ondernemers en hun organisaties? Voor Den Haag is het een uitgelezen kans om expertise en kennis, die op verschillende niveaus en plaatsen in het gebied aanwezig zijn, te benutten en te mobiliseren. Een kans om het project te ontwikkelen en uit te voeren op een kwalitatief, ambitieus en voor velen acceptabel niveau. Niet alleen

> ***Participatie is op deze wijze de basis voor een bondgenootschap tussen gemeente en zijn stake- en shareholders met draagvlak voor het project als resultaat.***

de deskundigheid van instellingen en bedrijven. Bewoners en ondernemers zijn ook deskundig, namelijk daar waar het gaat over de kennis van een gebied of een buurt. Participatie is dan *de ruimte die, en het instrumentarium dat, wij aan bewoners, ondernemers en andere relevante part-ners beschikbaar stellen om mee te doen aan planvorming en uitvoering. Én de ruimte voor hen om zelf of samen met anderen initiatieven te nemen die de eigen leefomgeving/belangen bevorderen.*

1. Per 1 januari 2021 wordt de Omgevingswet van kracht. Deze stelt eisen aan de wijze waarop participatie is vormgegeven door particulieren. Dit wordt een vereiste bij het aanvragen van een vergunning. In het kader van het programma 'Omgevingswet' wordt dit verder uitgewerkt.

2. zie: Brochure: "Participatiemethoden per stadsdeel. Herijking wijkprogramma's en uitvoeringsplannen 2018", uitgave gemeente Den Haag, 2018

3. "Samenwerken in de Binckhorst. Participatieleidraad", maart 2019

2.2 Twee participatielijnen

Nu zijn er in elk project en proces vastgestelde momenten en beslisdocumenten. Hiervoor is door de inspraak- en participatieverordening de invloed van bewoners en ondernemers goed geregeld. Daarbij is het dan wel van belang dat die bewoners en ondernemers de tijdlijn en de momenten kennen en goed weten wat er van hen wordt verlangd (zienswijze, inspraak, bezwaar, e.d. als ook de manier en het moment waarop en de vorm waarin). In die zin is het ook van belang dit in een juridisch kader mee te geven, zodat iedereen weet welke rol er vervuld kan worden, met welke bevoegdheden en verantwoordelijk en waarop men aanspreekbaar is.

> ***"Een open en transparant debat is essentieel om tot goede en gedragen besluiten te komen."***
>
> ***(Uit: CID Agenda 2040)***

Een andere participatielaag is een continue gesprek met de stad in welke vorm dan ook over al dan niet actuele of concrete wensen, ideeën, initiatieven etc. In deze participatievorm kan iedereen agendapunten aandragen en suggesties voor oplossingen doen of juist om oplossingen vragen.

Binnen het kader van dit plan krijgen beide participatievormen een plek. Participatie is een mooie werkwijze en een prachtig instrument waarmee we tot goede, gedragen plannen en beleid kunnen komen. Maar soms zijn er belangen die zwaarder wegen en participatie in de weg kunnen zitten. Zoals veiligheid, (inter)nationale afspraken, bovenstedelijke afspraken, werkgelegenheid etcetera. In zo'n geval zal het gemeentebestuur een andere beslissing moeten (kunnen) nemen.

2.3 Relevante factoren

In het rapport 'Iedereen aan zet'[4] staat een aantal signaleringen die van belang zijn voor participatie en communicatie in het CID.. Met name de trends: 'vertrouwen', de 'DIY-samenleving' en 'leefstijlen' zijn van belang.

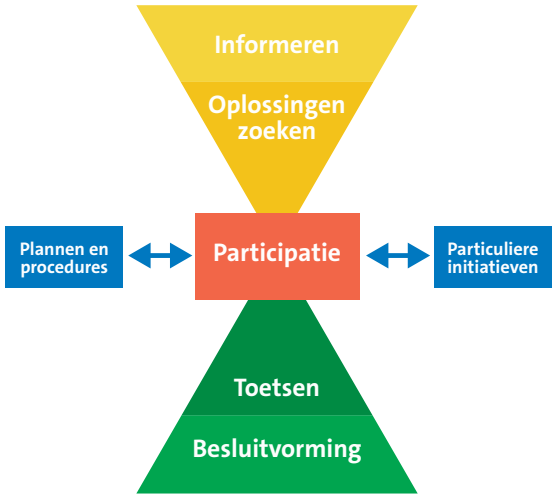
Vertrouwen zoeken en omgaan met onzekerheden (coping): het vertrouwen in instituties (zoals de overheid) neemt af en mensen zoeken het vertrouwen daarom meer bij elkaar. De bestaansonzekerheid neemt toe: mensen hebben minder vaak een (vaste) baan, robotisering en digitalisering nemen steeds meer banen over en bovendien moeten ze werk en zorgtaken vaker combineren. Het vergt van mensen dat ze bijblijven en flexibel zijn.

Do It Yourself-samenleving (DIY), meer initiatieven van bedrijven en burgers: burgers en ondernemers ontplooien steeds meer eigen initiatief in de doe-het-zelfeconomie. Zie de vele crowdfundingsacties en deelplatforms die soms publieke waarden onder druk zetten. Deze initiatieven ontstaan vanuit verschillende behoeftes, zoals sociaal ondernemerschap en zingeving. Maar ook omdat de overheid taken afstoot. Mensen kunnen veel zelf, maar de grenzen aan de zelfredzaamheid worden zichtbaar.

Samenleven – van segmenten naar mensen: mensen zijn minder gemakkelijk in groepen op te delen. Het verschil in leefstijlen neemt steeds toe. Denk aan 'de ouderen' die steeds minder homogeen zijn. Mensen verschillen op heel veel kenmerken, zoals opleidingsniveau, inkomen of religie. Soms worden verschillen problematisch en worden dan scheidslijnen. Dit wordt versterkt als media de scheidslijnen expliciet benoemen. Dit werkt gevoelens van uitsluiting en onbehagen in de hand. Het maatschappelijk onbehagen neemt licht toe. Mensen maken zich zorgen over bijvoorbeeld de manier van samenleven en ervaren een gevoel van onmacht.

Participatie kan een middel zijn om deze trends tegemoet te treden en er mee om te gaan. Bijvoorbeeld door een strategie van *informeren – naar oplossingen zoeken – toetsen.* Informeren gebeurt breed, naar alle doelgroepen in een gebied. Naar oplossingen zoeken we en werken we eventueel uit in kleine groepjes met gemotiveerde mensen. De bedachte oplossingen toetsen we vervolgens weer bij de brede doelgroepen. Na toetsing kunnen we een besluit nemen of de volgende stap zetten. Deze strategie heet in participatietermen het *zandloper-model.*

4 "Iedereen aan zet – relevante trends voor overheidscommunicatie", Dienst Publiek en Communicatie, Ministerie van Algemene Zaken, november 2017



Goede, volledige en toegankelijk informatie over plannen en voornemens is van cruciaal belang. Vanuit een gelijke informatiepositie kan in verschillende vormen en op diverse niveaus gezocht worden naar oplossingen. Van belang is uiteindelijk om altijd terug te koppelen en te checken of draagvlak voor plannen en initiatieven aanwezig is. Op deze wijze streven we een aantal concrete en meetbare doelen na:

- We weten (vooraf) welke opvattingen en visies er leven bij alle plannen of onderdelen van plannen. We minimaliseren de mogelijke bezwaren door issues bespreekbaar te maken met de omgeving;
- Iedereen weet ons te vinden en weet van het project af;
- We geven op deze wijze invulling aan de wens van de gemeenteraad om een permanente dialoog aan te gaan met de omgeving en mensen op verschillende wijzen en momenten in de CID-plannen te betrekken.

2.4 Uitgangspunten

Voornoemde relevante factoren en doelen laten zich vertalen in een viertal uitgangspunten voor participatie binnen het CID:

- *Openheid* (transparantie, flexibiliteit, afwegen, onderbouwen): over beslissingen en over de argumenten en afwegingen die daarbij worden gebruikt;
- *Bereidwilligheid* (loslaten, vertrouwen, ondersteunen, sensitief, flexibiliteit): dit is enerzijds 'loslaten' van - indien nodig - de eigen argumenten en gevoeligheden, anderzijds hulpvaardig en sensitief zijn voor de omgeving. Loslaten is een uiting van flexibiliteit en een belangrijk uitgangspunt voor alle betrokkenen: het is gebruik durven maken van kennis en expertise bij de ander onder voorwaarde dat de eindverantwoordelijkheid voor het (resultaat van het) project en de regievoering bij de gemeente blijft;
- *Wederkerigheid* (interactie, samenwerken, accepteren, meebewegen): is het gesprek vroegtijdig aangaan, onderhandelen, elkaar respecteren en zoeken naar de belangen achter standpunten om van daaruit naar gedeelde oplossingen te zoeken;
- *Helderheid* (vroegtijdig, kaders stellen, verwachtingen realistisch maken, goede communicatie en terugkoppeling, afspraken nakomen): heldere (elkaars) taal spreken en begrijpen, waarbij het stellen van kaders en verwachtingen noodzakelijk is. Participatie vindt altijd plaats binnen vooraf door de gemeente gestelde kaders, als geld, tijd, wetgeving, technische haalbaarheid, gebiedsagenda's, duurzaamheid ed. Deze kaders maken we vooraf scherp en delen we met de omgeving. De kaders kunnen per onderwerp verschillen.

Deze uitgangspunten zullen we in de diverse participatietrajecten telkens weer opnieuw operationaliseren. Deze uitgangspunten zijn op alle betrokkenen toepasbaar en hebben een wederkerige verplichting voor initiatiefnemers en belanghebbenden. Mede daarom is het wenselijk om telkens in een zo vroeg mogelijk stadium van plan- en beleidsvorming na te denken over participatie en bijvoorbeeld met een representatieve groep share- en stakeholders in gesprek te gaan.

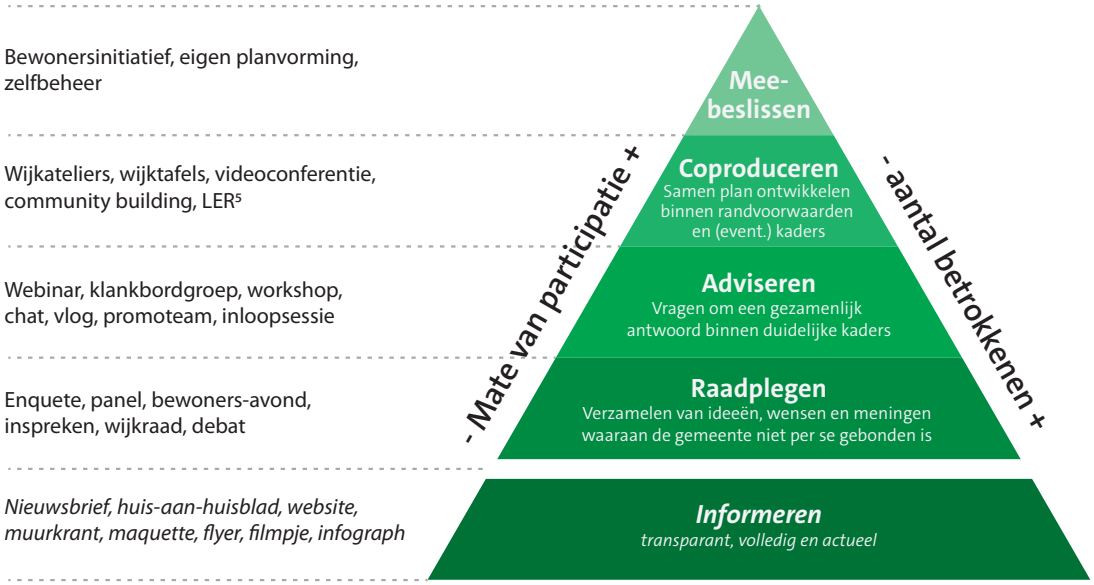
2.5 Praktijk

We maken zoveel als mogelijk gebruik van de bestaande netwerken van de gemeente, de stadsdelen/gebieden en de projectleiders en partners binnen het CID. We stellen de omgeving centraal en we weten welke issues of behoeften er spelen. We zoeken naar gemeenschappelijke belangen en maken tegenstrijdige belangen inzichtelijk. We zoeken naar gezamenlijke oplossingen voor de issues met de betrokken stakeholders.

Tot nu toe is er vooral gesproken met mensen die zich lieten horen en/of die we actief opzochten. De wens is om dit breder te trekken en iedereen die wil, uit te nodigen om mee te bouwen aan de uiteindelijke doelen van het CID.

Om participatie vorm te geven, hebben we een aantal mogelijkheden die een mix zijn van meepraten en -denken tot het voorstellen van eigen ideeën en initiatieven. Online en sociale media spelen hierin een belangrijke, verbindende rol.

Formeel beschikken we over een aantal participatieniveaus. Bij die niveaus horen thema's, middelen en doelgroepen. Schematisch ziet dit er als volgt uit:



Afbeelding 1: Participatiemodel CID
Dit model biedt richting en houvast voor het bepalen van het gewenste participatieniveau en bijhorende instrumenten. Definitieve inzet wordt echter altijd per gebied, project of procedure bepaald op basis van de daar geldende omstandigheden.

5. Bij het opstellen van een omgevingsvisie stellen we een leefbaarheidsrapportage (LER) in en vooruitlopend op de invoering van de Omgevingswet experimenteren we samen met bewoners en ondernemers in de investeringsgebieden - zoals het CID - met het gebruik van de LER.
Behalve een participatie-instrument is de LER ook een communicatiemiddel. We geven de LER namelijk vorm in een website. Hier krijgt iedereen een beeld van de leefbaarheid in een bepaald gebied aan de hand van vijf thema's. Die worden in de vorm van dashboards gepresenteerd.
De informatiebronnen van de LER zijn open databestanden, zoals van het CBS In de LER worden die geconfronteerd met (inter)nationale normstellingen, feitelijkheden en beleidskaders. Zodoende ontstaat een objectief beeld.

Het participatieniveau kan wisselen (groene piramide). Dit wordt bepaald door de fase waarin een project zit, het vraagstuk dat speelt, de speelruimte die er is en dat hangt vaak weer samen met de vraag wie de eigenaar van de grond of een gebouw is. We hanteren hierbij de vier niveaus van de Haagse participatieladder: raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen. Binnen CID wordt nu vooral het niveau 'raadplegen' veelvuldig gehanteerd. De basis van deze ladder is altijd informeren: volledig, adequaat, actueel en transparant en te allen tijde beschikbaar op een wijze die de informatie voor alle doelgroepen gemakkelijk vindbaar maakt.

De 'hoe'-vraag laat zich relatief eenvoudig beantwoorden. We geven informatie en communiceren over zekerheden, over wat we weten. Van daaruit bouwen we rustig en consequent aan de CID Agenda 2040. Iedere keer een stukje meer informatie, overzicht en mogelijkheden voor partijen om aan te haken. Op die manier worden de fragmenten, waaruit het plan nu af en toe lijkt bestaan, een gestroomlijnde aanpak op meerdere fronten.

2.6 Toepassing

Bij elke niveau van participatie hoort een set aan methoden, werkvormen en (communicatie)instrumenten (zie verderop in dit plan) die ondersteuning geven aan en uitvoering mogelijk maken van het betreffende participatieniveau. Ook is op elk niveau een type vraagstuk of thema toepasbaar dat veelal dichterbij of juist verderaf ligt van de direct woon- en leefomgeving. Tenslotte is aan elk van die niveaus, instrumenten en thema's een of meerdere doelgroepen te verbinden: belanghebbenden en betrokkenen die het meest hierbij belang hebben en daarom betrokken (willen) zijn. Grofweg kunnen we stellen dat bewoners en ondernemers in een buurt of wijk betrokken zijn bij de eigen leefomgeving, waar soms vormen van coproductie en meebeslissen plaatsvinden.
Diezelfde bewoners en ondernemers, maar ook stakeholders uit stedelijke, maatschappelijke en wijkgerichte kaders praten mee over wijkagenda's, LER en VER. Intermediaire partijen, belangenorganisaties, wijkraden en ondernemersverenigingen denken mee bij abstractere plannen als structuurvisies, MER, bestemmingsplannen e.d. De institutionele en samenwerkingspartners, mobiliteitsexperts en vertegenwoordigers van kennisinstellingen worden geraadpleegd voor grotere stedelijke kaders, infrastructurele en mobiliteitsvraagstukken.

Bij raadplegen gaat het om het verzamelen van ideeën, wensen, meningen en voorkeuren van belanghebbenden. Op basis hiervan besluit de gemeente hoe het traject verder wordt ingestoken, maar het raadplegen is niet binden. De gemeente kan dus anders besluiten.

Bij adviseren vraagt de gemeente nadrukkelijk aan belanghebbenden om een (gezamenlijk) antwoord op een concrete vraag. Als er van het advies wordt afgeweken moet de gemeente dit motiveren.

Als de gemeente samen met de belanghebbenden een plan ontwikkelt, is er sprake van coproductie. De gemeente gaat mee met de keuze of oplossingen van de partijen die het plan ontwikkelen. Het plan voldoet uiteraard wel aan randvoorwaarden.

De gemeente kan ook besluiten de keuze van een oplossing over te laten aan de belanghebbenden. Er moeten minstens twee alternatieven aangeboden worden. In dit geval gaat het om meebeslissen. De keuze wordt altijd gevolgd.

Per thema, beleidsonderwerp of gebied worden deze opnieuw in kaart gebracht, krijgen een rol toebedeeld en worden eventueel uitgenodigd voor participatie.

Er is een aantal vaste stappen te benoemen bij verschillende type plannen en procedures. Zoals het inventariseren, benoemen en selecteren van stakeholders en sharedolders. Het benoemen van kaders en randvoorwaarden waarbinnen participatie plaatsvindt en welk participatieniveau gewenst is. Deze strategie is de basis voor elk nieuw participatieplan. Voor de meeste voorkomende geven we hier de belangrijkste stappen voor participatie en communicatie.

	Reikwijdte	Participatie	Stappen
Agenda Ruimte voor de Stad	Stad	Coproduceren	Agenda Ruimte voor de Stad is samen met de stad tot stand gekomen (2015-2016): -stadsdeelverkenningen -stadsdebatten -stakeholdergesprekken -stimuleren kleinschalige initiatieven -keuzes op hoofdlijnen, selectie van het College -bestuurlijke behandeling en vastellen in de raad
Structuurvisie	Stad	Raadplegen	De formele uitwerking van de CID Agenda 2040 met stedenbouwkundig plan, voorzieningenkaart, MER en bestemmingsplan -ambtelijke voorbereiding -vaststellen college -publicatie -gesprekken stakeholders en shareholders -marktconsultatie -vastellen raad -ter visielegging (wettelijk vastgelegde stappen)
Wijk- of gebiedsagenda	Gebied, wijk	Raadplegen	Is onderlegger voor structuurvisie en beschrijft perspectief en opgaven voor een gebied of wijk. -aankondiging opstellen agenda -ambtelijke voorbereiding, bv stedenbouwkundige verkenning, cultuurhistorisch onderzoek, diverse stedelijke opgaven -uitnodiging verschillende stake- en shareholders -gesprekken en interviews -bijeenkomsten, informatie- en inloopsessie met belangstellenden en belanghebbenden -uitwerking agenda en consultatie van de omgeving -vastellen in college (ter informatie aan de raad)
Plan UitwerkingsKader	Project	Adviseren	-Particulier initiatiefnemer is verantwoordelijk voor de participatie met omwonenden. Initiatiefnemer organiseert het samenstellen van een klankbordgroep/panel. Vooraf moet helder zijn wat de kaders waarover wordt geraadpleegd. -gemeente faciliteert (bv stedenbouwkundige inpassing) en beoordeelt a.d.h.v. stedelijke kaders -richtlijnen aan initiatiefnemer die zelf niveau en doelgroepen participatie bepaalt en traject uitvoert -vaststellen in college, toetsen aan meegegeven ambtelijke voorwaarden en informeren van de raad
Nota van Uitgangspunten	Project	Adviseren	Uitwerking van een onderdeel van gebiedsagenda van een gemeentelijk object -gemeente stelt een werkvorm vast met een selecte groep omwonenden/belanghebbenden. In een startdocument worden de kaders vastgelegd. Verslagen en documentatie worden op de website van Den Haag gepubliceerd. -doel: draagvlak voor opgave en benoemen van randvoorwaarden voor concretisering en uitvoering -opstellen van kaders op basis van beleids- en stedenbouwkundige principes -benoemen en selecteren van gewenste doelgroepen en partners -publiceren voornemens en organisatie van communicatie en participatiemomenten -verwerken verzamelde adviezen, terugkoppelen -concept NvU -vaststellen in college, toetsen aan meegegeven ambtelijke voorwaarden en informeren van de raad
Inrichtingsplan buitenruimte	Buurt, wijk	Coproduceren	Wensen van bewoners en ondernemers uit specifiek gebied verzamelen en toetsen aan kaders en agenda's. Op basis van aantal voorwaarden (waaronder budget) in gesprek met de omgeving en daarbinnen zoveel mogelijk de wensen honoreren. Vaststellen voorlopig ontwerp en investeringsbesluit in het college of de raad.
Mobiliteitsplan (infra)	Gebieds- en wijkoverstijgend	Adviseren	Is vaak onderdeel van structuur. Hier worden dezelfde stappen gevolgd.

2.7 Communicatie

Communicatie is smeerolie in samenwerking en participatie. Het draagt bij aan de zorgvuldigheid van het proces en aan een goede relatie met bewoners, ondernemers en andere relevante stakeholders. Van belang hierbij is terugkoppelen (duidelijk maken wat de beslissingen zijn, de volgende stappen; teruggeven wat met inbreng is gedaan en hoe die is verwerkt of waarom niet). Op deze wijze zijn we controleerbaar en transparant. Daarvoor is tevens een open en permanente lijn van communicatie nodig. Dit doen we bijvoorbeeld door in huis-aan-huisbladen en op veel bezochte plekken (wijkkantoren, buurthuizen, scholen etc.) regelmatig actualiteiten, impressies en updates te geven, presenteren en beschrijven.

Documenten, onderzoeken, verslagen, rapportages en andere belangrijke documentatie worden ‘vertaald naar bruikbare vormen waarin illustraties (kaarten, artist impressies, fotografie) voor extra duidelijkheid zorgen. We zetten een parallelle lijn van on- en offline middelen en activiteiten in, waarbij we zoveel als mogelijk gebruik maken van bestaande netwerken en kanalen: websites, social media, nieuwsbrieven, informatiemarkten, panels, (digitale) enquêtes, wijkevenementen, promo- en actieteams, roadshows, flyers, overleggen, enquêtes, etc. Zie hoofdstuk 4 voor een gedetailleerde beschrijving per instrument.

2.8 Doelgroepen

Per issue of behoefte stellen we telkens een doelgroepenoverzicht samen vanuit de bestaande stakeholdersanalyse waarbij we nadrukkelijk kijken naar leefstijlen. Wat willen mensen, wat houdt hen bezig? Hoe kijken zij tegen specifieke issues aan of het CID als geheel? Om onze doelgroepen en stakeholders goed in kaart te brengen en gemakkelijk te bereiken, richten we een efficiënt (online) instrument in zodat we de omgeving en alle andere belangrijke stakeholders eenvoudig en betrouwbaar kunnen selecteren voor specifieke onderwerpen. Anders gezegd: een digitaal overzicht dat de kenmerken, attitude en aandachtspunten van de belangrijkste doelgroepen en stakeholders in een oogopslag toont. Dit stelt wel belangrijke eisen aan ons om wettelijke regels omtrent privacy en gebruik van individuele gegevens toe te passen.

Grofweg zien we voor participatie de volgende belangrijke stakeholders en doelgroepen:

- bewoners,
- ondernemers,
- woning- en vastgoedeigenaren,
- bestuur (gemeente, stadsdelen, gebieden, wijken),
- maatschappelijke partners en intermediaire kaders,
- kennisinstellingen.

Voor participatie richten we ons primair op de CID-gebieden en de wijken die direct daaraan grenzen.

3. Checklist: do's & don'ts

Ook bij het CID geldt dat bewoners, ondernemers en stakeholders graag een bijdrage willen aan deze ontwikkelstrategie. Het is heel prettig om te merken dat zoveel inwoners en organisaties zich verbonden voelen met de stad en haar toekomst. Participatie is een belangrijke methode om van die positieve houding gebruik te maken en de samenwerking te verbeteren en stroomlijnen. Want op deze wijze worden de plannen voor het CID alleen maar beter.

Waar moeten we aan denken als we participatie concreet inzetten ten behoeve van de ontwikkeling van het CID? Een absolute en dwingende blauwdruk van participatie bestaat niet. Het gaat in de eerste plaats om een mentale houding: echt willen, oprecht het gesprek aangaan, luisteren, delen en verbinden en soms ook loslaten. Participatie is ook een kwestie van durven. Durf het gesprek aan te gaan, input en advies te vragen, los te laten, soms nee te zeggen. Dit impliceert dat de ambtelijk betrokkenen bij het CID toestemming en de bevoegdheden hebben om participatie in te zetten en naar eigen inzicht kunnen vormgeven. Eveneens impliceert het dat iedereen kan meedoen en dat selectie zit in het thema, de complexiteit of abstractie van de vraagstukken, het gebied waar het zich afspeelt. Weging vindt in een andere fase plaats, namelijk als er besluiten moeten worden genomen.

Nu volgt een aantal tips die behulpzaam zijn bij het maken van een participatieplan op detailniveau. Elk onderdeel binnen het CID zal een eigen participatieaanpak moeten krijgen, want het is altijd maatwerk. Locatie, vraagstuk, doelgroepen, speelruimte, proces zijn allemaal van invloed op een bepaalde participatieaanpak. Maar tussen al die verschillende plannetjes, maatwerk en processen lopen wel een aantal heldere rode draden: informatie, doelgroepen, planmatig uitvoeren, vaardigheden en terugkoppelen.

> ***Participatie is ook een kwestie van durven. Durf het gesprek aan te gaan, input en advies te vragen, los te laten, soms nee te zeggen.***

Deze tips en aanwijzingen zijn bedoeld voor gemeentelijke projectleiders en communicatieadviseurs, maar het is even zo goed bruikbaar voor bewoners, ondernemers, stakeholders en andere initiatiefnemers.

3.1 Informatie

Goede, begrijpelijke en volledige informatie staat voorop. Zonder openheid van zaken is echte participatie niet mogelijk. Uiteraard wordt informatie bewerkt zodat ook niet-deskundigen of niet-ingewijden snappen waarover het gaat. Behalve volledig en begrijpelijk wordt informatie tijdig ter beschikking gesteld en is die gemakkelijk vindbaar, zowel online als offline

3.2 Doelgroepen

We werken in eerste instantie binnen eigen relatienetwerken. Vandaaruit kan de kring worden vergroot. Het gaat namelijk niet alleen om kwaliteit, zeker ook om kwantiteit. Om mensen en groepen mensen met wie soms in gezamenlijkheid, soms meer afzonderlijk of zelfs individueel wordt gesproken.
Bij het bepalen van doelgroepen houden we rekening met leefstijlen naast meer objectief vast te stellen criteria als opleidingsniveau, sociaal-economische positie, e.d. Wat hebben mensen gemeen in termen van belangstelling, plek waar ze wonen of werken, waarden en doelen in het leven? Houd ook rekening met het feit dat de een passiever is en de ander actiever, de een meekijkt en de ander meedoet. Dat is geen enkel probleem. Iedereen neemt de rol die hem past.
Het is moeilijk rekening te houden met toekomstige doelgroepen (bewoners, ondernemers, werknemers). We weten nu eenmaal niet wie dat zullen zijn. Door een grote diversiteit aan doelgroepen aan te spreken, en daarbij te focussen op forenzen en studenten (potentiele nieuwe bewoners en gebruikers van het CID) is de kans het grootst dat de wensen en meningen van die doelgroepen een plek krijgen in het proces.
Politiek en media hebben een bijzondere positie maar doorgaans geen rol in een participatieaanpak behalve die van waarnemer en beoordelaar. Van belang is dan wel dat raadsleden en journalisten bekend zijn met de participatieaanpak, het doel daarvan, het proces en de stappen die daarin worden genomen.[5]

3.3 Goede voorbeelden uit de stadsdelen

We zeiden het al eerder: er zijn tal van goede voorbeelden en werkwijzen in Den Haag ontwikkeld en toegepast. We hoeven het wiel dan ook niet opnieuw uit te vinden. In onze stadsdelen is goede en ruime ervaring met participatie in de vorm van allerlei wijk-, buurt- en netwerkbijeenkomsten. Deur-tot-deurinterviews en gesprekken tijdens pblieksevenementen. Straatteams, complimententeams, koffiekarren en wijkdiners. Serious gamen, chatsessies en online enquêtes. Uit al deze praktijkervaringen kunnen we nuttige informatie verzamelen voor een effectieve aanpak en daarvan maken we dankbaar gebruik[5].

5 Zoals o.a. beschreven in het document 'Participatiemethoden per stadsdeel. Herijking wijkprogramma's en uitvoeringsplannen 2018'. Publicatie februari 2018.

3.4 Planmatig uitvoeren

Dit impliceert op de allereerste plaats dat de participatie wordt ingebed in de organisatie. Op deze wijze borgen we de continuïteit. De hoofdtaak is het maken en uitvoeren van een participatieplan én het managen van verwachtingen. In het CID-gebied en bij de belangrijkste partners van het CID, maar zeker ook binnen de eigen organisatie (zowel ambtelijk als bestuurlijk). Het moet voor eenieder helder zijn wat het vraagstuk is, de scope, het proces (tijdpad, beslismomenten) en het doel waarnaar wordt gewerkt (een wijkagenda, bestemmingsplan, visiedocument of wat dan ook). Tevens moet duidelijk zijn wat het niveau van participatie is dat wordt nagestreefd. Dit betreft meestal het aangeven van een bovengrens. Tenslotte is het consequent rapporteren (intern) en terugkoppelen (extern) de graadmeter van het verwachtingenmanagement.

3.5 Vaardigheden

Ook hier speelt de verantwoordelijke organisatie een belangrijke rol, namelijk er op toezien dat ieder die een rol heeft in het participatieproces over de juiste vaardigheden beschikt en zich telkens rekening geeft wat zich bij de doelgroepen afspeelt. Empathie is een van de belangrijkste vaardigheden, naast echt kunnen (en willen) luisteren!

In het participatieproces spelen de volgende zaken voortdurend:

- **We checken voortdurend bij de doelgroepen of ze nog voldoende geïnformeerd en dus aangehaakt zijn.**
- **We vragen om feedback door te checken of het duidelijk is (en doe daar serieus wat mee).**
- **We zorgen dat inhoudelijke vragen altijd zoveel mogelijk worden beantwoord.**
- **We gaan uit van weinig voorkennis bij je doelgroepen, focus daarom (aanvankelijk) op hoofdzaken.**
- **We houden het zoveel informeel mogelijk.**
- **We geven mensen altijd eerst de ruimte om het verleden nog even aan te raken en leeg te lopen.**
- **We vermijden het gebruik van beelden en illustraties die de indruk geven dat het al beslist is, hoe abstracter hoe beter.**
- **We zijn altijd aanspreekbaar en bereikbaar via verschillende kanalen, ook na een bijeenkomst of gesprek.**

3.6 Terugkoppelen

Geef altijd en als onderdeel van het proces aan binnen welke termijn er een verslag is van een bijeenkomst. Geef in dat verslag aan wat de opbrengsten zijn van een bijeenkomst of gesprek en wat je daar als organisatie mee denkt te gaan doen.
Houd je altijd aan gecreëerde verwachtingen; dus als is afgesproken altijd binnen 2 weken een verslag, dan is dat er ook altijd binnen 2 weken. De vorm is altijd schriftelijk. Dan hebben deelnemers iets in handen waarop ze kunnen teruggrijpen.
Geef in de terugkoppeling ook altijd een doorkijkje naar de volgende stap en de uiteindelijke besluitvorming. Het tijdsperspectief en het doel waaraan wordt gewerkt, worden altijd herhaald.

4. Schematische weergave proces en strategie

Hoe verhoudt de in de eerste hoofdstukken omschreven strategie zich tot de praktijk? Zoals eerder toegelicht zijn helderheid en openheid belangrijke uitgangspunten voor de participatie aanpak van het CID. Voor de praktische vertaling beginnen we daarom met het schetsen van een helder en overzichtelijk proces. Dit toont wanneer en op welk niveau geparticipeerd kan worden in de vorm van een tijdlijn.

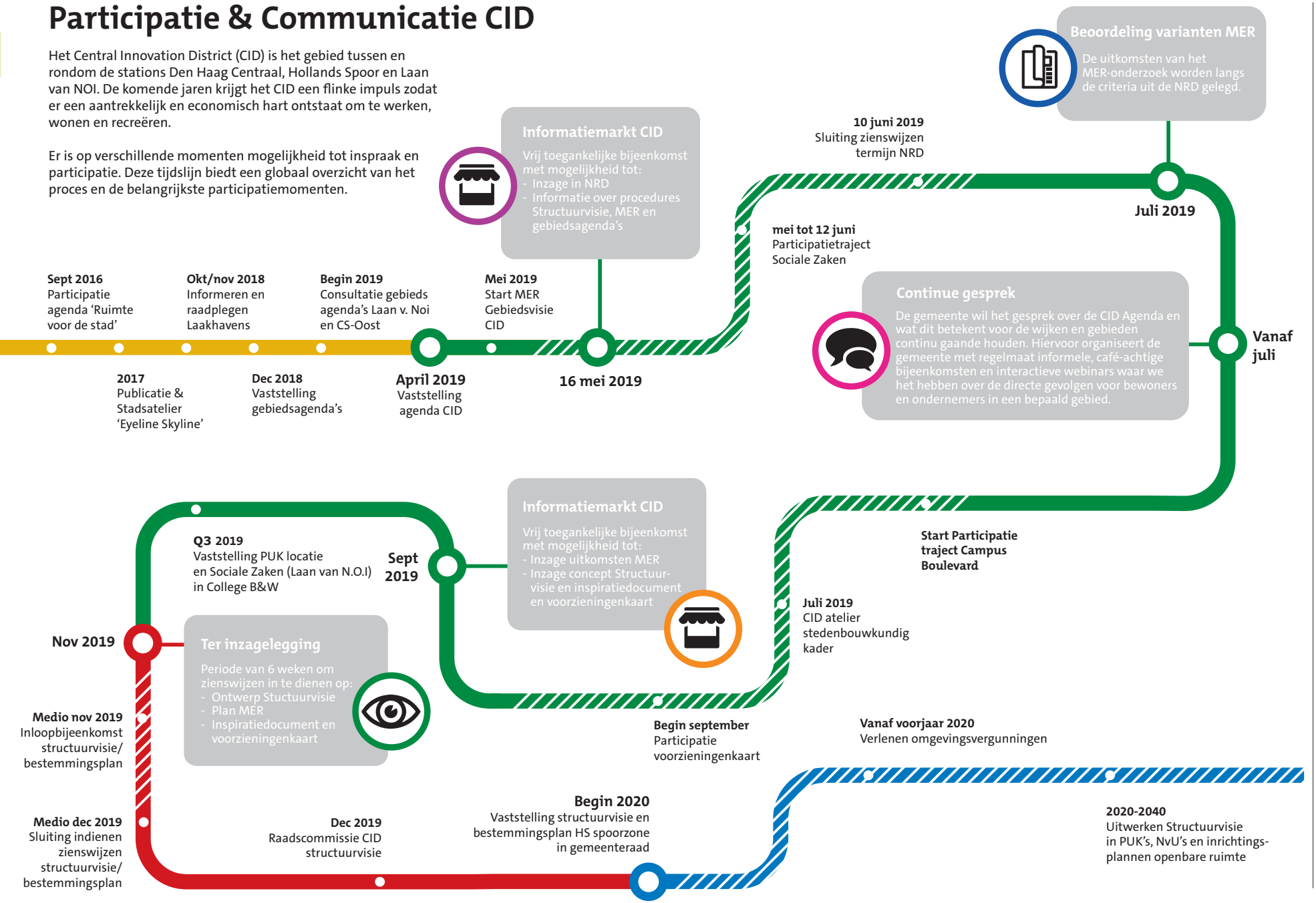
4.1 Proces op hoofdlijnen

Deze lijn toont het participatieproces in hoofdlijnen en richt zich vooral op de ‘harde participatiemomenten’ volgens de wettelijke kaders. Tijdens iedere bijeenkomst met bewoners, ondernemers en/of stakeholder grijpen we terug op deze tijdlijn. Dit zorgt voor een herkenbaar proces en maakt duidelijk in welke fase van het proces we ons op dat moment bevinden.

Participatie & Communicatie CID

Het Central Innovation District (CID) is het gebied tussen en rondom de stations Den Haag Centraal, Hollands Spoor en Laan van NOI. De komende jaren krijgt het CID een flinke impuls zodat er een aantrekkelijk en economisch hart ontstaat om te werken, wonen en recreëren.

Er is op verschillende momenten mogelijkheid tot inspraak en participatie. Deze tijdslijn biedt een globaal overzicht van het proces en de belangrijkste participatiemomenten.



Ter verduidelijking een korte toelichting op een aantal veel gebruikte termen en afkortingen:

Agenda CID 2040
De agenda vormt het overkoepelende lange termijn kader en beschrijft op hoofdlijnen de beweging die we met het Central Innovation District willen inzetten.

Gebiedsvisie/structuurvisie
Vertaalt de thema's uit de agenda naar invulling van bebouwing en buitenruimte.

Gebiedsagenda
Laat voor een kleiner gebied zien wat de ambities zijn voor de ruimtelijke ontwikkeling.

MER
Milieu Effect Rapportage: een openbaar onderzoek naar effecten van de plannen op de leefomgeving en het milieu.

NRD
Notitie Reikwijdte Detailniveau: eerste stap in de MER procedure. Beschrijft o.a. de achtergrond van de ruimtelijke plannen en hoe de gemeente milieuonderzoeken (MER) uitvoert.

Voorzieningenkaart
Biedt een overzicht van de benodigde voorzieningen op gebied van sport, cultuur, zorg en ontmoetingsplaatsen.

Inspiratiedocument
Een verzameling van praktijkvoorbeelden, ervaringen en concrete kennis uit andere steden en regio's die illustratief zijn voor de ontwikkelingen en visie die we met het CID voor ogen hebben.

Omgevingsvergunning
is één vergunning voor bouwen, wonen, monumenten, ruimte, natuur en milieu.

Vaststelling
Definitief besluit van het College of de Raad.

PUK
Planuitwerkingskader: omschrijft de kaders waarbinnen een partij op eigen grond een plan mag ontwikkelen.

NvU
Nota van Uitgangspunten: omschrijft de kaders voor ontwikkelingen op door de gemeente uitgegeven grond. Deze kaders zijn uitgebreider dan bij een PUK.

Legenda

- Agenda CID
- Gebiedsvisie/ structuurvisie
- Vaststelling
- Uitwerking
- Pariticiaptietraject

** Dit is een dynamische tijdlijn die voortdurend wordt geactualiseerd en geprogrammeerd.*

4.2 Gedetailleerd overzicht per gebied

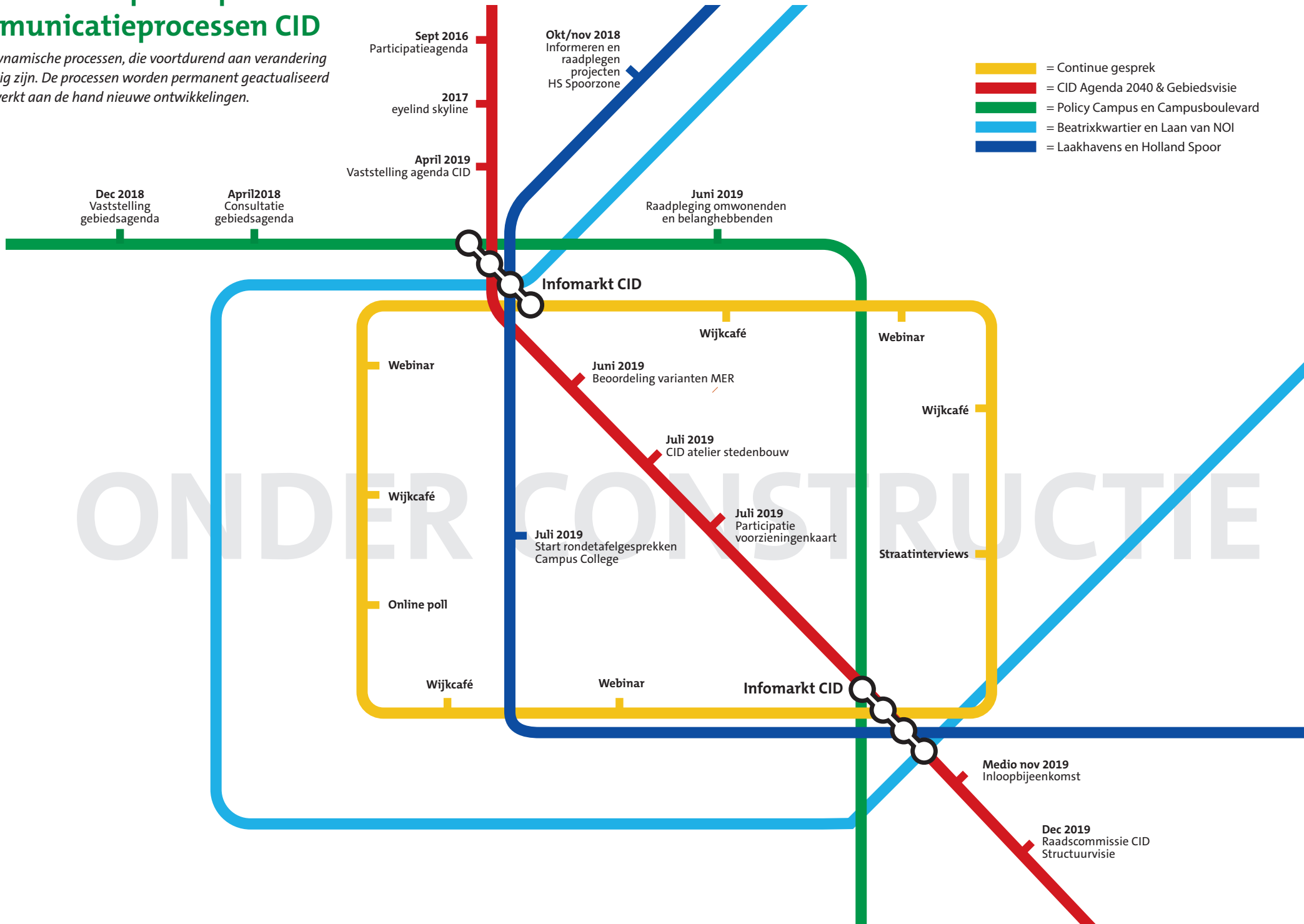
Het CID is een omvangrijk en complex project. Het bestaat uit drie prioritaire gebieden en aantal concrete projecten in die gebieden of in de directe omgeving. Het CID wordt mogelijk gemaakt door een grote groep projectleiders, communicatieadviseurs en externe partners. Het creëren en behouden van overzicht is zodoende voor ons van essentieel belang. Het is om nodig om te bepalen wanneer we samen optrekken of onze inzet juist toespitsen op een specifiek deelgebied of doelgroep. Daarom is er naast de globale tijdlijn, ook een uitgebreide versie die de belangrijkste participatiemomenten per gebied toont aangevuld met een overkoepelend overzicht voor CID Agenda 2040 en de gebiedsvisie. Bijkomend voordeel van een dergelijk gesegmenteerd overzicht, is de mogelijkheid om een losse tijdlijn per gebied te extraheren. Dat is vooral prettig voor bewoners, ondernemers en stakeholders die extra geïnteresseerd zijn in ‘wat er in hun achtertuin gebeurt’. Maar ook voor ons, zodat we weten waar we naartoe werken.

4.3 Permanent gesprek

Parallel aan beide genoemde overzichten loopt de lijn van het permanente gesprek. Gesprekken waar ook bewoners en ondernemers onderwerpen agenderen, wijkissues ter sprake brengen. Dat permanente gesprek bevat niet direct formele momenten of wettelijke kaders. Deze dialoog is eerder agenda- en meningsvormend voor de langere termijn en zorgt mede daardoor voor een goede vertrouwensbasis.

Verschillende participatie en communicatieprocessen CID

Dit zijn dynamische processen, die voortdurend aan verandering onderhevig zijn. De processen worden permanent geactualiseerd en bijgewerkt aan de hand nieuwe ontwikkelingen.



ONDER CONSTRUCTIE

5. Participatie instrumenten

In paragraaf 2.5 en 2.6 hebben we een korte omschrijving geboden van de in te zetten communicatiemiddelen en instrumenten voor participatie. In dit hoofdstuk gaan we dieper in op de belangrijkste participatie- en communicatietools voor het CID:

CID Wijkcafé's

Met de CID café's voor professionals beschikt de gemeente al over een format waarmee uitstekend een continue gesprek wordt onderhouden. Dit instrument is goed te vertalen naar het niveau en de belevingswereld van de doelgroepen in de wijken. Een 'wijkcafé' is een laagdrempelige manier om bewoners doorlopend te informeren en raadplegen. Met een vaste interval (bijvoorbeeld eens per kwartaal) gaan betrokkenen van de gemeente in verschillende wijken in gesprek met bewoners rond een centraal thema of op dat moment relevant participatiemoment. Het is bovendien niet alleen een geschikt instrument voor ambtenaren. Ook externe partners als projectontwikkelaars kunnen aanhaken om informatie te verstrekken of input op te halen. De wijkcafé's hebben een laagdrempelig en ontspannen karakter. Deelname is dan ook volledig vrijblijvend. De inhoud en uitkomsten worden echter altijd teruggekoppeld via de CID-website of per email aan degenen die zich daar voor hebben aangemeld. Bij de organisatie en programmering van de wijkcafé's is uiteraard een belangrijke rol voor de stadsdelen weggelegd.

Webinars

Een laagdrempelig gesprek hoeft niet altijd een fysieke vorm te hebben zoals bij een wijkcafé. Vanuit de gemeenteraad is er een nadrukkelijke wens om meer gebruik te maken van moderne middelen voor participatie. Een webinar is een interactieve presentatie of talkshow over een specifiek thema, bouwproject of issue. Bewoners kunnen vanuit het comfort van hun eigen huis digitaal meekijken, vragen stellen en suggesties aandragen. Moderators geven direct antwoord en delen de meest interessante vragen en opmerkingen direct in de live uitzending. De opname wordt naderhand gepubliceerd zodat hij kan worden teruggekeken door iedereen die de uitzending heeft gemist of geen behoefte had aan actieve deelname. Groot voordeel is dat alle reacties direct worden gedigitaliseerd hetgeen dit instrument zeer goed meetbaar maakt. De webinars richten zich op een jongere doelgroep alsmede de mensen die geen interesse of tijd hebben om naar een fysiek wijkcafé te komen. Een spin-off van webinars kunnen vormen van chatsessies of vlogs zijn.

CID-panels

In een aantal wijken binnen de CID Agenda 2040 is relatief weinig sociale cohesie of minder brede interesse in actieve participatie. Er is echter overal wel een (kleine) groep actieve bewoners en ondernemers die bereid is met regelmaat in gesprek te gaan. Het is aan te raden veel energie in deze groepen te steken en hen positie te geven in de vorm van een 'CID-panel'. Een panel is een instrument dat het mogelijk maakt snel te schakelen. De contacten, context en relatie zijn immers al aanwezig. Handig als er in korte tijd procedures doorlopen moeten worden. Het is wel belangrijk om alles dat met het panel besproken wordt, open en transparant te communiceren met andere bewoners, ondernemers en stakeholders in het betreffende gebied. In veel Haagse wijken wordt deze methode al met succes toegepast en voor de CID-panels kan in veel gevallen dan ook gebruikt gemaakt worden van bestaande structuren.

Online polls en straatinterviews

Aanvullend op de meer diepgaande input van actieve bewoners in de panels en deelnemers aan wijkcafé's en webinars, is het ook belangrijk een beeld te hebben van de menig van de massa. Daarvoor zullen we naar de mensen toe moeten. Online met behulp van bijvoorbeeld polls op Facebook en fysiek in straatinterviews op druk bezochte plekken als OV-knooppunten, scholen of winkelstraten. Polls of straatinterviews zijn een goed middel om de mening van een hele specifieke groep mensen te peilen. Denk bijvoorbeeld aan studenten of de bewoners van bepaalde straat. Dit maakt het ook mogelijk om de wensen van potentiele toekomstige bewoners in kaart te brengen. Het is bijvoorbeeld aannemelijk dat studenten, forenzen en werknemers van grote bedrijven binnen het gebied interesse hebben om in het gebied te gaan wonen. Het is belangrijk hen daarbij een concrete vraag te stellen. Bijvoorbeeld over de invulling van de openbare ruimte, gewenste voorzieningen of voorkeur voor specifieke varianten.

Huis-aan-huisbladen

Traditioneel maar noodzakelijk medium om bewoners te bereiken. Bevindt zich op het niveau van 'informatie' en sluit aan bij de wens van meerdere projectleiders om 'vaker te vertellen waar we mee bezig zijn'. Met name geschikt om oudere bewoners te bereiken die minder gebruik maken van moderne media. Naast doorlopende inzet om free publicity te generen, is het aan te raden met regelmaat specials in te richten op de gemeentelijke pagina's en de Stadskrant in de Posthoorn. Telkens staat een ander thema of deelproject centraal. Tot slot wordt het medium ingezet om bewoners uit te nodigen voor deelname aan wijkcafé's en webinars.

Muurkrant

Fysieke variant van een nieuwsbrief op posterformaat. Hangt eens per kwartaal op diverse druk bezochte plekken in de wijk als buurthuis, bibliotheek en supermarkt. Deze locaties worden per gebied bepaald in samenspraak met de wijkregisseurs en projectleiders. Doel van de muurkrant is om bewoners op hoofdlijnen te informeren over de voortgang van het proces, uit te nodigen voor bijeenkomsten en op de hoogte te stellen van participatietermijnen volgens wettelijke kaders. Voordeel van een muurkrant is dat deze heel toegankelijk is en bijna niet te missen. Dit instrument bereikt mensen die moeilijk via voornoemde middelen te informeren zijn.

Bijeenkomsten

Het gesprek, face-to-face of in groepen, blijft een effectief instrument voor samenspraak en meedoen. Of het nu gaat om een bewonersavond, een wijkraad, een inloopbijeenkomst of informatiemarkt. Dit zijn participatievormen die voor veel bewoners en ondernemers laagdrempelig zijn. Het zijn een beproefde concepten waarvoor de infrastructuur in Den Haag goed voorhanden is. Het zijn ook de vormen om aan relaties te werken en netwerken uit te breiden. Tenslotte wordt voor een bijeenkomst altijd een uitnodiging verstuurd die duidelijk is over het wat, waarom, waar en wanneer.

Social media

Een onmisbaar instrument om grote groepen mensen te bereiken. Belangrijk om in acht te nemen is dat inzet van social media niet kan zonder commitment op monitoring en actief antwoorden op vragen en reacties. Daarnaast is het moeilijk om via een eigen kanaal een substantiële en vooral representatieve groep volgers te creëren. Inzet dient zich zodoende vooral te richten op het sluiten van samenwerkingen met bestaande kanalen die al een grote groep volgers hebben onder bewoners of specifieke doelgroepen. Via deze partijen kunnen vervolgens oproepen voor wijkcafé's gedaan, webinars gestreamd en nieuwsberichten geplaatst worden.

Basisinformatie

Goede, volledige en actuele informatie is de voorwaarde voor effectieve participatie. Zonder kennis van de bestuurlijke processen en beleidsvoornemens van de gemeente kunnen bewoners en ondernemers eenvoudigweg niet meedoen op het gewenste niveau. Tal van middelen en instrumenten zijn hiervoor al ontwikkeld: website, filmpjes, infographics, flyers, brochures. Deze middelen moeten voortdurend up-to-date zijn en alle relevante need-to-know bevatten. De webstites denhaag.nl en ciddenhaag.nl bieden de meest actuele en relevante basisinformatie: alle drie de gebieden krijgen er een projectpagina. Met name ciddenhaag.nl biedt mogelijkheden voor online polls en chats.

Samenvatting

De in dit document omschreven is omvangrijk en afgewogen doch praktisch. Het document moet dan ook vooral gezien worden als een leidraad voor de wijze waarop de gemeente Den Haag de participatie en communicatie van de ruimtelijke opgaves en projecten vorm geeft. In essentie is participatie ook een kwestie van durven. Het is nu zaak de uitgangspunten en handvatten in dit strategisch plan te vertalen naar de verschillende projecten en procedures.

Daarbij houden we rekening met:

- De signaleringen van de Rijksoverheid in het rapport 'Iedereen aan zet'. Met name de trends: 'vertrouwen', de 'DIY-samenleving' en 'leefstijlen' zijn van belang voor participatie en communicatie rond het CID.
- Een viertal uitgangspunten die van toepassing zijn op álle participatie inzet binnen het CID: openheid, bereidwilligheid, wederkerigheid en helderheid.
- Een specifieke set aan methoden, werkvormen en (communicatie)instrumenten voor ieder participatieniveau die ondersteuning geven aan en uitvoering van het betreffende participatieniveau mogelijk maken.
- Een doelgroepenoverzicht op maat voor ieder issue of project. Vanuit de bestaande stakeholdersanalyse kijken we nadrukkelijk naar leefstijlen. Wat willen mensen, wat houdt hen bezig? Hoe kijken zij tegen specifieke issues aan of het CID als geheel? We monitoren de attitude van deze doelgroepen en sturen de inzet van participatie en communicatie bij waar nodig.
- De aanwezige kennis en ervaring in de stadsdelen. Er zijn reeds tal van goede voorbeelden en werkwijzen in Den Haag ontwikkeld en toegepast. We hoeven het wiel dan ook niet opnieuw uit te vinden.
- De in dit document omschreven instrumenten. Deze zetten we in om een continue gesprek met de stad gaan de te houden. Daarnaast zetten we instrumenten gericht in om projecten beter en breed gedragen te maken.

Participatie is de ruimte die, en het instrumentarium dat, wij aan bewoners, ondernemers en andere relevante partners beschikbaar stellen om mee te doen aan planvorming en uitvoering. Én de ruimte voor hen om zelf of samen met anderen initiatieven te nemen die de eigen leefomgeving/belangen bevorderen. Durf het gesprek aan te gaan, input en advies te vragen, los te laten, soms nee te zeggen. Het is onze opgave om samen verder te bouwen aan een economisch sterk en modern CID vol kansen voor alle Hagenaars.

Den Haag

Colofon:

Obitatque non nullecte que volesti nusdanda id moloremo quia por si odit et labor sectas vitem et, sin comnis dolecepta id ulparum quis qui sunto esequos ex enem num evenis ressequas dit latem is nonsed eiuntius aut re eribus exerum dolorit que dem aut doluptatur simet receaqu ibuscip sapedi venem quis dolut et quia ne invene dolorem hillesequi ium nimporpore mosti bea volorerume sit, seque eraepta turion resti si int, con conectu saeris de volecessed ut ea qui reptatiisto dolor sitin eos rae plat odi adisit quam dolori dem sequundi culloria et utetur am, offictasin r