

# Communicatie en participatie

Beleid / project:	WISH
Documentversie:	1.0 / 4 oktober 2011 (definitief)

Paragraaf 5.4 van het projectplan WISH (pagina 12) is gewijd aan 'Informatie en communicatie'. Dit document is een uitwerking van het onderdeel communicatie uit die paragraaf. Onder communicatie wordt in het kader van dit plan verstaan 'externe communicatie'. Het informeren van bijvoorbeeld de gemeenteraad is hier dus niet in opgenomen.

Vanwege de aard, de grootte en de complexiteit van het project is gekozen voor het maken van een kort en bondig communicatieplan, samen met een communicatiekalender.

## Doelgroepen

### Direct betrokken

- Omwonenden

### Algemeen / informeren

- Inwoners
- Stichting Bomenridders Albrandswaard

Stichting WISH en Woningbouwvereniging Poortugaal (hierna WBV) zijn weliswaar aan de ene kant te zien als externe doelgroepen, maar zij zijn daarnaast ook 'samenwerkingspartner' binnen het project. We stemmen onze acties met hen af en trekken waar mogelijk samen op in de communicatie.

## Strategie richting doelgroepen

### Burgerparticipatie – afweging

Het betreft een private ontwikkeling. Het is een afgebakend bouwproject. De gemeente is slechts betrokken in de bestemmingsplan/vergunningensfeer. Er is geen beïnvloedingsruimte en dus geen mogelijkheid voor burgerparticipatie.

## Strategie richting doelgroepen

Centraal staan:

1. Goed informeren - met name van (direct) omwonenden
2. Begrip / draagvlak creëren

### 1. Goed informeren over het project

Dat betekent:

- a. Open en transparant proces  
Geef steeds aan in welke fase het project zich bevindt, wat het voor mensen betekent en wat hun opties zijn.
- b. Eenduidige, betrouwbare gemeentelijke informatie  
Zorg voor één boodschap. Die kan soms misschien niet leuk zijn voor mensen, maar maak het niet mooier dan het is. Mensen hebben het meest aan helderheid.
- c. Communicatie die 'op tijd' is  
Als je als gemeente vertrouwen wil wekken, moet je naast de twee bovenstaande elementen (a. en b.) zorgen dat je info tijdig is. Als je mensen (te) laat informeert kunnen zij snel het idee krijgen dat je dit als gemeente bewust doet vanuit tactische overwegingen. Vraag je dus steeds af 'wanneer moet ik communiceren?' en plan dit zorgvuldig in.

### 2. Begrip / draagvlak creëren

Het betreft een project dat met name omwonenden op een of meer manieren kan raken:

- a. Omwonenden moeten een stuk groen inleveren. Zij kunnen het als onprettig ervaren dat de omgeving minder landelijk, meer bebouwd wordt. Het grasveldje is zeer bepalend voor de omgeving ter plaatse.
- b. Omwonenden kunnen waardevermindering van de woning ervaren (en planschade claimen).
- c. Omwonenden kunnen zorgen hebben over de parkeer/verkeerssituatie.
- d. Omwonenden weten mogelijk niet goed wat ze moeten verwachten van mensen met een verstandelijke handicap in directe leefomgeving.
- e. Omwonenden kunnen verwachten langdurig overlast te gaan ondervinden door de bouwwerkzaamheden.

Het is onduidelijk in hoeverre bovenstaande zaken in de buurt leven. De verwachting is dat de meeste buurtbewoners wel weten dat er iets op stapel staat. Wij verwachten weerstand, maar of dit zo is en in welke mate, is niet bekend. Dit kan komen door de onduidelijkheid over wat er precies gaat gebeuren en wanneer er gestart wordt.

De Stichting Bomenridders Albrandswaard informeren wij over het proces (wat gaat er weg / wat en waar wordt er herplaatst?), omdat er enkele (volwassen) bomen weg moeten door de komst van het WISH-gebouw.

### *Publiciteit / communicatie tot nu toe*

- Op het moment van schrijven van dit communicatiedocument heeft de gemeente nog niet actief gecommuniceerd over het project richting doelgroepen.
- Op 14 december 2010 hebben WBV, Stichting WISH en zorgpartner ASVZ een intentieverklaring ondertekend. Dit gebeurde tijdens een bijeenkomst waarbij ook alle betrokken ouders, toekomstige bewoners en een afvaardiging van de gemeenteraad en B&W van de gemeente aanwezig waren. Deze intentieverklaring formaliseert de afspraken tussen de drie partijen om gezamenlijk het WISH-huis te realiseren. Berichtgeving over deze ondertekening in het Woonmagazine van WBV (mei 2011). Er zijn regelmatig artikelen over WISH in dit Woonmagazine verschenen. Woonmagazine gaat naar huurders van de WBV.
- Stichting WISH heeft de buurt al enkele keren op eigen titel benaderd (brief), de laatste keer in juni 2011. In dit bericht aan de omwonenden gaat het onder andere over een infoavond die georganiseerd gaat worden.

### *Rolverdeling*

- Het project is een private ontwikkeling. Dit betekent dat de stichting en de WBV een belangrijke rol hebben als het gaat om het 'verkopen' van hun plan. Dat hoeft de gemeente niet te doen. De rol van de gemeente betreft met name het formele traject: bestemmingsplan / vergunning.
- Als het tot een vergunning komt, zal de gemeente goed moeten kunnen uitleggen waarom zij medewerking heeft verleend (zeker als het gaat om bovenstaande 'raakpunten').

### *Samen optrekken*

- Medio 2011 hebben de stichting WISH en WBV met elkaar afgesproken om elkaar op de hoogte te houden van alle activiteiten (incl. communicatie).
- Gemeente en WBV hebben dit op projectniveau ook met elkaar afgesproken. Waar mogelijk trekken we samen op in de communicatie. We houden elkaar op de hoogte van dingen die we (willen) communiceren. En we maken afspraken over wie de afzender is van boodschappen.

Hoewel de gemeente het plan niet hoeft te verkopen, trekken wij in de communicatie deels samen op met stichting en WBV (een goed voorbeeld is de informatie/inspraakavond). Daarbij kiezen wij een positieve insteek – WISH als mooi initiatief binnen Albrandswaard voor mensen met verstandelijke handicap – maar wij hebben ook een realistische blik als het gaat om de andere kant van het verhaal: het project heeft (negatieve) impact op de directe leefomgeving van andere mensen. Mocht er weerstand zijn: je kunt de omwonenden niet 'ompraten' dat ze dit initiatief leuk moeten gaan vinden. Je kunt wel open en eerlijk vertellen wat er gaat gebeuren en wat hun formele rechten zijn. In goed overleg met de stichting en de WBV kan wellicht een deel van zorgen worden weggenomen.

### *Communicatiekalender*

In de communicatiekalender (zie pagina 5-6) staan de belangrijke momenten waarop over 'WISH' gecommuniceerd wordt.

## Middeleninzet

- (Projectpagina op) [www.albrandswaard.nl](http://www.albrandswaard.nl) (= beknopte informatie over het project vanuit de gemeente, met name over procedure, bestemmingsplan en vergunning – verwijst verder naar [www.wbvpoortugaal.nl](http://www.wbvpoortugaal.nl) en [www.woneninsamenhang.nl](http://www.woneninsamenhang.nl))
- Gemeentepagina in De Schakel
- Bijeenkomsten
- Brief / e-mail / mailing
- Persoonlijk contact (bv. telefoon / gesprek)
- Persbericht

## Organisatie communicatie

De projectgroep (i.c. de projectleider) is verantwoordelijk voor communicatie over het project. Dat betekent bijvoorbeeld dat het signaal om de projectpagina's op [www.albrandswaard.nl](http://www.albrandswaard.nl) te updaten vanuit de projectgroep moet komen.

Team Communicatie kan ondersteunen door:

- Advies - Een communicatieadviseur van team Communicatie maakt ad hoc deel uit van de projectgroep.
- Uitvoering - Communicatieactiviteiten kunnen in overleg worden verzorgd door team Communicatie.

Het is aan te bevelen 'communicatie' een vast agendapunt tijdens projectoverleggen te maken. Er wordt dan bekeken: welke informatie moeten wij met wie delen en hoe doen we dat?

### **Samenwerking met Stichting WISH / WBV**

- Publicaties, brieven en bijeenkomst zoveel mogelijk samen organiseren.
- Er moet steeds goed worden bepaald wie van een bepaald bericht de afzender is.

## Financieel plaatje

Communicatieactiviteiten vallen in eerste instantie binnen de normale bedrijfsvoering.

Het is mogelijk dat later in het project extra activiteiten nodig zijn. Deze komen financieel ten laste van het project.

## Communicatiekalender project WISH

Onderstaande communicatiekalender wordt tijdens het project steeds bijgewerkt op basis van de ontwikkelingen / laatste stand van zaken. De kalender biedt een overzicht van de belangrijkste momenten; dit wil natuurlijk niet zeggen dat er buiten deze momenten geen interactie plaatsvindt met doelgroepen.

Tijd / Mijlpalen / Doelgroepen / Boodschap		
Oktober 2011	<p><b>Wat?</b> Procedure projectbestemmingsplan</p>	
	<p><b>Doelgroep</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Omwonenden</li> </ul> <p><b>Waarom?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inzichtelijk maken van projectinhoud en proces</li> </ul>	<p><b>Hoe?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>25 oktober 2011</b> Brief (bevat uitnodiging voor informatie / inspraakbijeenkomst – zie hierna) <i>* brief moet net voor formele bekendmaking in de krant staat bij de mensen thuis liggen</i> <i>* afzender brief = WBV Poortugaal</i></li> <li>○ <b>25 oktober 2011</b> Projectpagina op <a href="http://www.albrandswaard.nl">www.albrandswaard.nl</a> actief</li> <li>○ <b>27 oktober 2011</b> Formele bekendmaking + korte informerende publicatie in De Schakel / op de website</li> </ul>
	<p><b>Doelgroepen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inwoners</li> </ul> <p><b>Waarom?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inzichtelijk maken van projectinhoud en proces</li> </ul>	<p><b>Hoe?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>25 oktober 2011</b> Projectpagina op <a href="http://www.albrandswaard.nl">www.albrandswaard.nl</a> actief</li> <li>○ <b>27 oktober 2011</b> Formele bekendmaking + korte informerende publicatie in De Schakel / op de website</li> </ul>
<p><b>Doelgroepen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Stichting Bomenridders Albrandswaard</li> </ul> <p><b>Waarom?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Inzichtelijk maken van projectinhoud en proces met speciale aandacht voor onderdeel 'groen'</li> </ul>	<p><b>Hoe?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>25 oktober 2011</b> Brief (bevat uitnodiging voor informatie / inspraakbijeenkomst – zie hierna) <i>* brief moet net voor formele bekendmaking in de krant staat bij de Stichting Bomenridders liggen</i> <i>* afzender brief = gemeente Albrandswaard</i></li> <li>○ <b>25 oktober 2011</b> Projectpagina op <a href="http://www.albrandswaard.nl">www.albrandswaard.nl</a> actief</li> <li>○ <b>27 oktober 2011</b> Formele bekendmaking + korte informerende publicatie in De Schakel / op de website</li> </ul>	

<p><b>November 2011</b></p>	<p><b>Wat?</b> Procedure projectbestemmingsplan (circa 2 weken na start)</p>	
	<p><b>Doelgroepen</b> Omwonenden en Stichting Bomenridders Albrandswaard</p> <p><b>Waarom?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nadere toelichting projectinhoud en proces</li> <li>○ Persoonlijke gevolgen van project in beeld brengen</li> <li>○ Gelegenheid tot direct contact</li> </ul>	<p><b>Hoe?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>3 november 2011</b> Informatie / inspraakbijeenkomst</li> </ul>
<p><b>December 2011 / januari 2012</b></p>	<p><b>Wat?</b> Inspraakverslag / ontwerpbestemmingsplan</p>	
	<p><b>Doelgroepen</b> Omwonenden en Stichting Bomenridders Albrandswaard</p> <p><b>Waarom?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informeren over verloop traject</li> </ul>	<p><b>Hoe?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>[datum n.t.b.]</b> Brief</li> <li>○ <b>[datum n.t.b.]</b> Projectpagina op <a href="http://www.albrandswaard.nl">www.albrandswaard.nl</a></li> <li>○ <b>[datum n.t.b.]</b> Gemeentepagina in De Schakel</li> </ul>
	<p><b>Doelgroepen</b> Inwoners</p> <p><b>Waarom?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Informeren over verloop traject</li> </ul>	<p><b>Hoe?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>[datum n.t.b.]</b> Projectpagina op <a href="http://www.albrandswaard.nl">www.albrandswaard.nl</a></li> <li>○ <b>[datum n.t.b.]</b> Gemeentepagina in De Schakel</li> </ul>
<p><b>n.t.b.</b></p>	<p><b>Wat?</b> Raadsbesluit in bestemmingsplanprocedure <b>[nog uit te werken]</b></p>	
<p><b>n.t.b.</b></p>	<p><b>Wat?</b> Start uitvoering <b>[nog uit te werken]</b></p>	