

Interactieve planvorming: Tijden veranderen

Hugo Smuling

(Auteur is werkzaam bij Goudappel Coffeng)

Samenvatting

Het blijft voor overheden van belang om burgers te betrekken bij planvorming. Het wordt steeds belangrijker om burgers tijdig bij dit soort processen te betrekken om weerstand in een later traject te voorkomen. Toch wordt het steeds moeilijker om burgers te interesseren voor bewonersavonden. Internet lijkt hiervoor het medium om mensen eenvoudig te betrekken en mee te laten denken over nieuwe plannen in hun woonomgeving. Aan digitale planvorming zijn echter ook nadelen verbonden. Zo is de afstand en de manier van communiceren moeilijker dan rechtstreeks. Ook het vinden van diepgang en concreet komen tot voorstellen is via internet lastiger dan tijdens een bewonersavond waarbij de bijeenkomst in goede banen kan worden geleid. Is digitale planvorming de toekomst, of is het een hype?

Trefwoorden

Digitale planvorming, burgerparticipatie, marketing, interactieve media

1. Inleiding

De mening van burgers wordt steeds belangrijker bij planvorming. Burgers worden mondiger en willen meebepalen wat er in hun omgeving gebeurt. Het is van belang om burgers in een vroeg stadium van planvorming te betrekken. Dit blijkt echter lastig: hoe abstracter en algemener de vraagstelling hoe moeilijker het is om mensen te mobiliseren. De opkomst bij bewonersavonden voor planprocessen valt dan ook regelmatig tegen. Hoe algemener het onderwerp, hoe lager de opkomst. Om toch vroegtijdig de mening van burgers te peilen is internet een groeiend medium. Interactieve planvorming via internet vraagt echter een andere benadering dan conventionele bewonersavonden.

2. De basis

Interactieve planvorming via internet begint bij een goede website. De website moet aan meerdere criteria voldoen: herkenbaar, vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk. Dit vormt de basis van een gebruiksvriendelijke website.

Bij het tot stand komen van de mobiliteitsvisie van Apeldoorn is digitale planvorming toegepast bij het inventariseren van de meningen van burgers. Dit proces leverde veel nieuwe kennis en inzichten op.

In Apeldoorn wilde het College van B&W de individuele burgers intensief bij het proces betrekken om te komen tot nieuw verkeersbeleid. Doel hierbij was het behouden van breed draagvlak. Hierbij is gewerkt met een nieuwe manier van interactieve planvorming. Een internetsite met een interactief forum vormt hiervoor de basis, waardoor inwoners van Apeldoorn massaal vanuit de luie stoel hun mening kunnen verkondigen en discussiëren over verkeersproblemen in hun stad.

Onder de noemer Route055 werd een website opgetuigd die verwijst naar de bekende Route66, waarbij 055 slaat op het netnummer van Apeldoorn. De website kreeg zo een eigen identiteit waardoor niet de gemeente het woord voerde, maar de burgers een eigen platform hadden waarop zij zelf konden discussiëren.



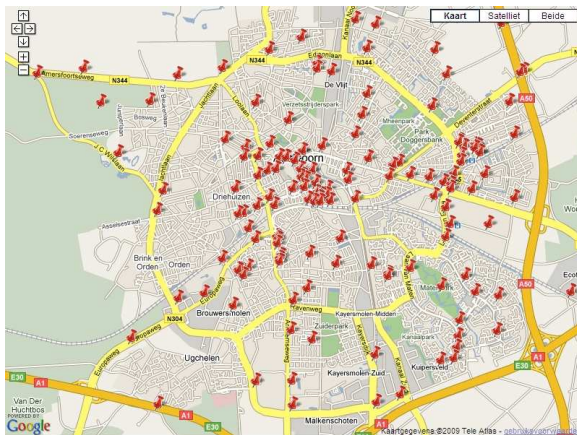
Het ligt voor de hand om bij digitale planvorming met een internetforum te werken. Het voordeel van een internetforum is dat bij onderlinge discussie veel sneller tegenstrijdige belangen aan de orde komen. Dit kan voorkomen dat men zich op voorhand tegen plannen van een gemeente keert. Men luistert eerder naar de argumenten van de ander en wordt zo meegenomen in het proces.

3. Verleiden

Hoe krijg je mensen op je website? Dat is één van de belangrijke vragen die naar voren komt bij het gebruik van internet. In Apeldoorn is dit breed opgepakt. In de hele stad stonden reclameborden die mensen attent maakten op het bestaan van Route055 en haar website. Met ludieke teksten werden passanten verleid om de website te bezoeken. Ook werd er geadverteerd in de digitale versie van de lokale krant 'De Stentor'. Er zijn meer dan 1.000 reacties binnengekomen op de website. De laagdrempeligheid heeft gezorgd voor veel bezoekers en dat maakte een discussie daarom ook zinvoller.



4. Gebruiksvriendelijk



Om mensen mee te laten praten over hun eigen stad is het van belang om een goede manier te vinden om mensen mee te laten praten. Een beproefde methode is het gebruik van een interactieve kaart, waarop mensen zelf kunnen inzoomen op een locatie en hier een opmerking bij kunnen zetten. Door het plaatsen van een punaise op de kaart is het mogelijk aan een locatie gebonden discussiepunt in te brengen. Andere mensen kunnen hierop reageren. In Apeldoorn is dit ook toegepast, en hierbij ontstonden levendige discussies op onderwerpen die actueel waren.

5. Succes

In Apeldoorn was het gebruik van interactieve planvorming een groot succes. Met name de laagdrempeligheid en het intensieve gebruik van de website hebben bijgedragen aan een grote hoeveelheid reacties. Het was opvallend dat er met name commentaar was op 'zachtere zaken' zoals de informatievoorziening van de gemeente en het weggedrag van de medeweggebruiker. Extra wegen en knelpunten in het wegennet bleken minder commentaar teweeg te brengen. Mentaliteit van weggebruikers bleek ergernis nummer 1. Dit gaf hierdoor een andere kijk op de taak van de gemeente op mobiliteitsgebied. Met name onderwerpen zoals verkeersmentaliteit en communicatie vanuit de gemeente bleken van een groter belang dan in eerste instantie werd gedacht.

In Apeldoorn zijn de meningen van de burgers vertaald in een 'Reisverslag' dat als boodschap werd aangeboden aan de gemeenteraad. Dit document vormde een opdracht aan de raad waar de nieuwe mobiliteitsvisie aandacht aan moet besteden. De belangrijkste onderwerpen waren:

- *Verkeersmentaliteit*: Zoek naar mogelijkheden om het verkeersgedrag van weggebruikers te beïnvloeden.
- *Communicatie*: Inwoners beter informeren over verkeersgerelateerde zaken, met name wegwerkzaamheden en het hoe en waarom van gekozen oplossingen.
- *Parkeerbeleid*: Een duidelijke lijn over hoe om te gaan met parkeernormen in met name gebieden met een parkeertekort
- *Verblijfsgebieden*: Analyseer en evalueer het beleid en de inrichting van 30 km-zones.
- *Ringwegen*: Maak een visie over hoe om te gaan met de ringwegen vanuit de huidige problematiek.

6. De keerzijde

De keerzijde van interactieve planvorming is dat er geen ‘face tot face’ contact met bewoners is. Het is moeilijk om op afstand zaken toe te lichten of te onderbouwen. Het gevaar is dat bepaalde discussies een eigen leven gaan leiden. Tijdens bewonersbijeenkomsten is het makkelijker om discussies te sturen, en mensen te informeren over achterliggende argumenten, informatie en kennis. Ook draagt persoonlijk contact bij aan vertrouwen.

In Apeldoorn werden de aanvullende bewonersbijeenkomsten vervolgens slecht bezocht. Blijkbaar bood de internetsite voldoende mogelijkheden voor de burgers om hun mening te kunnen geven, of is men toch echt ‘bijeenkomstmoe’.

Het gevaar van een internetsite is dat het uitsluitend als klachteninventarisatie werkt. Het is lastiger om burgers mee te nemen in het vormen van nieuw beleid of het toetsen van nieuwe beleidsplannen. Dit bleek in Apeldoorn ook tijdens het vervolgproces waarin de Mobiliteitsvisie werd vastgesteld. Hierbij werd weer de internetsite ingezet, maar bij deze fase was de opkomst laag. Het bleef onduidelijk of dit kwam doordat men vond dat men zijn mening al in voldoende mate had gegeven, dat men zich goed kon vinden in de mobiliteitsvisie of dat de onderwerpen te globaal aan bod kwamen.

Het argument dat niet iedereen toegang tot internet heeft en dus niet iedereen aan een internetdiscussie mee kon doen kwam in Apeldoorn niet voor. Men is blijkbaar al zo aan internet gewend, dat de roep om schriftelijke en mondelinge interactiemomenten grotendeels is verdwenen.

7. Conclusie

Digitale planvorming is een eenvoudige en praktisch toe te passen middel om de meningen van burgers te peilen. Internet is laagdrempelig en hierdoor snel en makkelijk toepasbaar. Publiciteit is wel een voorwaarde voor het slagen van het proces. Communicatie hierover is essentieel. Een creatieve marketingstrategie kan hierbij goed helpen. De concreetheid van het onderwerp of gebied zorgt eveneens voor een hogere respons. Voor inventarisatie van standpunten, meningvorming of het maken van keuzes is digitale planvorming uitermate geschikt. Toepassing bij abstracte onderwerpen zoals het toetsen van nieuw beleid lijkt minder effectief. Het moet helder zijn met welk doel de discussie wordt ingezet. Onder deze voorwaarden blijkt digitale planvorming een effectief en betrouwbaar communicatiemiddel.