

Toekomstgericht werken... een huis voor ons allemaal!



Gemeente Helmond

Deelproduct
Betrekken stad eerste opzet
03-06-2019



Over de status van deze opzet...

Deze eerste opzet betreft een 'levend' document dat doorlopend aangepast/ geactualiseerd wordt. Afhankelijke van nieuwe inzichten zullen er dus zaken worden aangevuld of juist zaken wegvallen.

Vier variabelen...

We onderscheiden in de externe communicatie voor het programma 'Toekomstgericht werken' vier variabelen of pijlers:

- 1- De doelgroepen en hun belangen/interesses
- 2- De communicatiestromen
- 3- Het tijdstip
- 4- De in te zetten (communicatie-)middelen

Betrekken stad

In de visie Stads Kantoor in Beweging hebben wij uiteengezet hoe wij een nieuw Huis voor de stad voor ons zien. Wij hebben daarin aangegeven dat wij onze huisvesting willen bundelen en dat we inzetten op (1) een duurzaam gebouw, (2) een inclusief, open en toegankelijk gebouw, (3) een gebouw dat bijdraagt aan een economisch-vitaal Helmond, (4) een eigentijds en flexibel gebouw en (5) een gebouw dat passend en verantwoord is bij een publieke organisatie.

Het is aan de raad om verdere focus ten aanzien van het Huis voor de stad aan te brengen. Ongeacht de verdere richting is het voor ons belangrijk om onze inwoners goed te informeren over de plannen en ook tijdig te betrekken bij de uitwerking hiervan. Dat is ook de nadrukkelijke wens van College en Gemeenteraad.

Ad 1- Doelgroepen

Als het gaat over het realiseren van een Huis voor de Stad, dan hebben we te maken met verschillende doelgroepen die weliswaar een gezamenlijk belang hebben maar ook een specifiek belang. Een omwonende heeft bijvoorbeeld een andere informatiebehoefte dan iemand die aan de andere kant van de stad woont en af en toe naar het gemeentehuis komt. We gaan de communicatie zoveel mogelijk toe spitsen op de belangen per doelgroep.

Ad 2- Communicatiestromen

De term **betrekken van de stad** suggereert enigszins dat het vooral gaat over participeren met inwoners. Dat is natuurlijk ook belangrijk maar wij denken dat er een méér brede communicatie-aanpak gewenst is waarin we onze doelgroepen ook informeren over de plannen, waarin we ze inspireren en waarin we informatie bij ze gaan ophalen. Kortom, het betrekken van de stad is méér dan alleen participeren met inwoners.

Ad 3- Tijd en dosering

Belangrijk bij het betrekken van de stad is het tijdstip en een goede fasering en dosering van de communicatie. We doen er inwoners bijvoorbeeld geen plezier mee als we ze in dit stadium van planvorming overvoeren met gedetailleerde informatie over de modellen /scenario's. Daar zitten de meeste mensen niet op te wachten. Het stadium waarin het project zich bevindt is dus belangrijk voor de communicatie en de specifieke inzet van (communicatie-)middelen.

Ad 4- Communicatiemiddelen

Belangrijk is dat we zorgvuldig kijken naar welke middelen we bij welke doelgroep inzetten. We kijken daarbij ook naar de verschillen binnen elke doelgroep afzonderlijk. Zo zijn jongeren veel meer 'online' georiënteerd en consumeren de wat ouderen vooral de traditionele media.

Doelgroepen en hun belangen/communicatiebehoeften



Inwoners algemeen

Dit zijn zeg maar alle inwoners van Helmond. Daar zit een grote diversiteit aan mensen in; mensen die enigszins geïnteresseerd zijn maar ook die niets met dit onderwerp hebben. Het is 'de grote gemene deler' die gezamenlijk 'de publieke opinie' bepaalt.

De meesten zullen niet actief informatie zoeken over het nieuwe stadskantoor of Huis voor de stad. Ze worden er 'toevallig' mee geconfronteerd. Deze doelgroep heeft over het algemeen geen interesse om 'mee te praten' over de invulling van de voorlopige plannen.

Vragen die bij deze doelgroep kunnen leven...

Waar komt het Huis voor de stad straks precies?

Waar kan ik straks terecht voor mijn rijbewijs?



Inwoners geïnteresseerd

Dit zijn de inwoners van Helmond die meer dan gemiddeld geïnteresseerd zijn in het nieuwe stadskantoor of Huis voor de stad. Dit zijn bijvoorbeeld mensen die regelmatig bij de gemeente komen of mensen die gewoonweg nieuwsgierig zijn.

Zij lezen bewust het nieuws over dit onderwerp en zullen ook informatie actief opzoeken. Daarnaast zullen ze graag willen meedenken en meepraten over de invulling van de voorlopige plannen.

Vragen die bij deze doelgroep kunnen leven...

Welke functies krijgt het nieuwe Huis voor de stad straks?

Waar kan ik mijn mening geven en wensen uiten m.b.t. een nieuw stadskantoor?



Stakeholders

Deze doelgroep heeft al in een eerder stadium meegepraat over de visie van Toekomstgericht werken. We willen deze mensen graag een plenaire terugkoppeling geven en ze informeren over de stand van zaken en de vervolgstappen.

Deze doelgroep zal naar alle waarschijnlijkheid geïnteresseerd zijn om mee te denken en mee te praten over de invulling van de voorlopige plannen.

Vragen die bij deze doelgroep kunnen leven...

Wat is er precies gedaan met mijn input voor de visie Toekomstgericht werken?

Wat zijn de vervolgstappen en word ik betrokken bij de verdere uitwerking?



Omwonenden

Deze doelgroep woont nabij het huidige stadskantoor. Het project vindt plaats in 'hun backyard'. Zij zullen vooral geïnteresseerd zijn in wat er straks precies gebouwd of verbouwd gaat worden en wat dat betekent voor hun leefomgeving. Zij zullen ook willen weten wanneer wat gaat gebeuren en wat de gemeente doet om overlast zoveel mogelijk te beperken.

Deze doelgroep heeft vooral behoefte aan concrete informatie over de (fasering van de) werkzaamheden in hun straat/omgeving. Wanneer gebeurt wat en wanneer (en tot hoe laat) wordt bijv. de straat afgezet?

Vragen die bij deze doelgroep kunnen leven...

Wanneer wordt er gebouwd?

Wordt mijn straat afgezet?

Krijg ik straks hinder van sluisverkeer?

Vier 'communicatiestromen'



INFORMEREN

Van belang is dat inwoners uit elke doelgroep makkelijk en snel toegang hebben/krijgen tot voor hen actuele, relevante of interessante informatie. Het gaat dan o.a. om informatie over de procedures, de ontwerpen, de plannen, de planning en de voortgang.

Belangrijk voor uitwerking en vorm:

Voor iedereen toegankelijk. Makkelijk geschreven en begrijpelijke teksten. Veel plaatjes en foto's.



INHALEREN

Van belang is dat inwoners gelegenheid krijgen om hun mening te geven, om wensen of behoeften kenbaar te maken of om te ventileren. We noemen dit vanuit de gemeente 'inhaleren' omdat het letterlijk het inademen en ophalen van informatie, sentimenten en gevoelens is.

Belangrijk voor uitwerking en vorm:

Laagdrempelig en uitnodigend. Mensen moeten zich 'veilig' en 'uitgenodigd' voelen om te reageren.



INTERACTEREN

Van belang is dat inwoners ruimschoots de gelegenheid krijgen om met de gemeente mee te denken en mee te praten over de nadere invulling van de plannen. Bedoeling is om de inwoners een prominente rol te geven in de participatie; het is niet louter een proces voor de bühne!

Belangrijk voor uitwerking en vorm:

Zorgvuldige participatietraject met heldere terugkoppelingen zodat de inwoners (participanten) duidelijk zien hoe hun inbreng is verwerkt in de plannen



INSPIREREN

Van belang is dat inwoners geïnspireerd worden en elkaar kunnen inspireren. Wat is er mooier dan inwoners die met elkaar tot ideeën komen voor het nieuwe stadskantoor die ook echt aansluiten op de behoeften en wensen van onze inwoners.

Belangrijk voor uitwerking en vorm:

Tot de verbeelding sprekende acties die de inwoner op ideeën brengt, die uitnodigen tot 'ontmoeten'. Goed voorbeeld van de gemeente doet volgen...

Tijd, fasering en dosering

PERIODE 1: KEUZE AF TE STOTEN LOCATIES

Tot september 2019

Deze periode hebben we bijna achter de rug. Het is de fase waarin keuzes worden gemaakt over het al dan niet afstoten van Boscotondo en/of 't Cour. In september maakt de gemeenteraad de keuze om Boscotondo geheel of gedeeltelijk te behouden of af te stoten.

In deze periode behelst communicatie vooral algemene informatievoorziening via de pers én het informeren van de stakeholders over hun inbreng in de visie Toekomstgericht werken.

PERIODE 2: ONTWERPFASE

Tot voorjaar 2020

Deze periode start in september 2019. In deze fase gaan we aan de slag met de nadere invulling richting het Programma van Eisen en het maken van concrete ontwerpen.

In deze periode behelst communicatie vooral het actief informeren van de inwoners, het betrekken van inwoners bij de uitwerking en nadere planvorming van het gekozen model/scenario en het inspireren van de inwoners. In deze periode wordt actief 'geinformeerd', 'opgehaald', 'geparticipeerd' en 'geinspireerd'.

PERIODE 3: BOUWFASE

2020 - 2021

Vanaf voorjaar 2020 start de bouwfase. Die beslaat grofweg twee delen: in het eerste deel wordt de bouwaanbesteding doorlopen. Deze fase neemt een aantal maanden in beslag. In het tweede deel zullen de bouwwerkzaamheden starten.

Als het gaat over externe communicatie is het eerste deel binnen deze periode minder interessant; het is vooral een 'technisch verhaal'. In het tweede deel behelst communicatie vooral het informeren van de omwonenden over de werkzaamheden, mogelijke hinder etc.

PERIODE 4: INGEBRUIKNAME NIEUWE STADSKANTOOR

2022

Dit is een geheel nieuwe fase met een geheel andere dynamiek. Inwoners krijgen te maken met andere vormen van dienstverlening en nieuwe functionaliteiten. Ambtenaren komen in een proces van implementeren, wennen en inwoners informeren over de nieuwe situatie. De externe communicatie is in deze periode gericht op een adequate informatievoorziening richting inwoners. Onder andere over de 'nieuwe vormen van dienstverlening' maar ook over zaken die te maken hebben met parkeren, bereikbaarheid etc.

Inzet (communicatie-) middelen voor INWONERS ALGEMEEN

INFORMEREN PERS EN MEDIA

De pers wordt op de hoogte gehouden van relevante ontwikkelingen rondom Toekomstgericht werken. Bij gebeurtenissen zoals raadsbesluiten, aankondigingen voor participatiesessies, uitkomsten van enquêtes of raadplegingen of de start van specifieke werkzaamheden, zal de pers adequaat worden ingelicht.

ARTIKELEN OP GEMEENTEPAGINA

Met regelmaat worden artikelen geplaatst op de gemeentepagina van de h-a-h bladen. Belangrijk is dat relevante informatie voor iedereen beschikbaar en makkelijk toegankelijk is.

BUTTON OP DE GEMEENTESITE

Op de gemeentelijke website zal een 'button HUIS VOOR DE STAD' komen. Onder deze button vinden bezoekers alle mogelijke informatie van en over Toekomstgericht werken.

Voor bovengenoemde communicatiemiddelen geldt dat ze frequent worden ingezet. Dus ook gedurende alle periodes die op de vorige pagina zijn benoemd. De inhoud sluit telkens aan bij de actuele stand van zaken of bij de specifieke nieuwsbehoefte van dat moment.



Inzet (communicatie-) middelen voor INWONERS GEINTERESSEERD

De in te zetten communicatiemiddelen zoals omschreven voor de doelgroep INWONERS ALGEMEEN zijn uiteraard ook bedoeld voor de doelgroep INWONERS GEINTERESSEERD. Aanvullend op deze middelen willen we voor geïnteresseerde inwoners ook nog de volgende middelen inzetten...



STADSPANEL OP PAD

Als we zijn aanbeland in **periode 2**, dan gaan we informatie ophalen in de stad middels een grootschalige enquête. We willen dan weten wat inwoners belangrijk vinden voor het Huis voor de stad binnen de kaders van het gekozen scenario. Wat vindt u belangrijk? Wat wilt u absoluut niet? Heeft u nog suggesties? Deze informatie wordt gebruikt bij het concreter maken van de plannen en (mogelijk) het PVE.

De bedoeling is om een stadspanel op pad te sturen met I-pads en om ze bijvoorbeeld op weekmarkten en in het winkelgebied inwoners een drietal vragen te laten beantwoorden. Dit wordt nader uitgewerkt.

PODIUM VOOR ZORGEN, VRAGEN, SUGGESTIES

We vinden het belangrijk dat er ook een podium is voor inwoners waar ze hun zorgen kunnen uiten, waar ze vragen kunnen neerleggen en waar ze ook suggesties of ideeën kunnen geven. Daar zal ruimte voor worden gecreëerd. Daarbij kijken we naar een effectieve inzet van social media en naar mogelijkheden voor een loket in het stadhuis zelf (fysiek ontmoeten). Hoe we dat precies gaan inrichten/organiseren wordt nader uitgewerkt.



SAMEN WERKEN AAN PLAN(NEN)

Zoals al aangegeven willen we in **periode 2** de inwoners een prominente plek geven als het gaat over meedenken en meepraten. De mate waarop en de bandbreedte waarbinnen inwoners straks kunnen meepraten is afhankelijk van het scenario dat wordt gekozen. De bedoeling is om inwoners onder andere mee te laten denken/praten over zaken als functionaliteiten van het gebouw, dienstverlening, openingstijden en inrichting.

In een volgende fase wordt concreet in een plan uitgewerkt hoe we de participatie met inwoners gaan organiseren.



BROEDPLAATS VOOR DIALOOG EN UITWISSELING VAN IDEEEN

We willen graag onze inwoners inspireren. En we willen dat onze inwoners elkaar inspireren. Mogelijk kunnen we in **periode 2** bijvoorbeeld een winkelpand omtoveren tot een broedplaats van ideeën; een inloopplek voor alle inwoners. We kijken naar mogelijkheden om het programmamteam en wellicht ook bestuursleden hier op gezette tijden aanwezig te laten zijn. Dat maakt ze aanspreekbaar en het houdt 'de dialoog open'. Het verhoogt de zichtbaarheid en het participatieve karakter. E.e.a. wordt nader uitgewerkt.



Communicatiemiddelen voor STAKEHOLDERS

De in te zetten communicatiemiddelen zoals omschreven voor de doelgroep INWONERS ALGEMEEN en INWONERS GEINTERESSEERD zijn uiteraard ook bedoeld voor de doelgroep STAKEHOLDERS. Aanvullend op deze middelen willen we voor de stakeholders ook nog het volgende middel inzetten...

BIJENKOMST VOOR STAKEHOLDERS

Nog vóór de zomervakantie (dus nog in **periode 1**) organiseren we een bijeenkomst voor de tientallen stakeholders die ons in de afgelopen maanden input hebben gegeven voor de visie 'Toekomstgericht werken'. We gaan met ze in gesprek over de visie die mede tot stand is gekomen met hun input en we geven een doorkijkje naar de vertaling van de visie in vier scenario's. Daarnaast is er ruimte voor vragen, suggesties en discussie. Ook vragen wij deze mensen mee te doen aan het participatieproces dat we in september gaan starten.



Communicatiemiddelen voor OMWONENDEN

De in te zetten communicatiemiddelen zoals omschreven voor de doelgroep INWONERS ALGEMEEN, INWONERS GEINTERESSEERD zijn uiteraard ook bedoeld voor de doelgroep OMWONENDEN. Aanvullend op deze middelen willen we voor de omwonenden ook nog de volgende middelen inzetten...

OPEN INLOOP

We willen graag nog voor de zomervakantie (**periode 1**) een 'open inloop' organiseren voor de omwonenden. Het is van belang dat zij uit de eerste hand te horen krijgen welke plannen er op stapel staan in hun eigen buurt en wat dat in de tijdslijn voor hen gaat betekenen. Op deze bijeenkomst informeren we ze ook over de scenario's en over de exacte tijdsplanning. We gaan dit niet 'zwaar' aanzetten en het is een vrijblijvende inloop. Zij die nu al geïnteresseerd zijn of die vragen hebben zijn van harte welkom.

H-A-H-BRIEVEN EN DIGITALE NIEUWSBRIEVEN

Tegen het einde van **periode 2** (enkele weken vóór de start van de bouwfase) worden de inwoners middels een h-a-h brief geïnformeerd over de op stapel staande plannen. Daarna worden ze met een digitale nieuwsbrief op de hoogte gehouden van de werkzaamheden en de ontwikkelingen. Onderwerpen die in deze nieuwsbrieven aan de orde komen zijn bijvoorbeeld wegafsluitingen, aankondiging van drilwerkzaamheden, tijdelijk alternatief parkeren etc.

LOKET VOOR VRAGEN EN OPMERKINGEN

We vinden het ook belangrijk dat omwonenden hun verhaal aan een persoon kwijt kunnen en dat ze - als ze daar behoefte aan hebben - persoonlijk contact kunnen hebben met de gemeente. Het is wenselijk om hier een soort loketvoorziening voor te creëren. Wellicht kan dit gecombineerd worden met de voorziening 'Podium voor zorgen, vragen en suggesties' zoals omschreven bij de doelgroep GEINTERESSEERDE INWONERS.



	Periode 1			Periode 2			Periode 3		
BEWONERS ALGEMEEN	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina
BEWONERS INTERESSE	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina
				Stadspanel op pad	Podium vragen zorgen	Broedplaats ideeën			
				Samenwerken aan plannen					
STAKE-HOLDERS	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina
	Bijeenkomst over visie			Stadspanel op pad	Podium vragen zorgen	Broedplaats ideeën			
				Samenwerken aan plannen					
OMWON- ENDEN	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina	Informereren pers en media	Website gemeente	Gemeente-pagina
	Open inloop			Stadspanel op pad	Podium vragen zorgen	Broedplaats ideeën	Nieuws-brieven	Loket	
				Samenwerken aan plannen					