

Positieve beleving bij water maakt enthousiasme los voor gebiedsontwikkeling



Inhoudsopgave

Positieve beleving bij water maakt enthousiasme los voor gebiedsontwikkeling	3
Veel vroeger in contact met belanghebbenden	4
Koppeling bèta en gammakennis	5
Praktijklessen vastgelegd in stappenplan	5
Toepassing (1): zoeken van locatie voor baggerdepot	6
Toepassing (2): herinrichting van Arnhem	7
Ervaringskennis voor stap 1: de kennismaking	8
Ervaringskennis voor stap 2: informatieverstrekking	9
Ervaringskennis voor stap 3: een gemeenschappelijk beeld	9
Ervaringskennis voor stap 4: de oplossingsrichting	10
Ervaringskennis voor stap 5: de gezamenlijke uitvoering	10
Goede communicatie bij alle stappen	11
Van elkaar leren door een dialoog	11
Serius nemen van beleving leidt tot enthousiasme	12
Boodschap (1): ontdek hoe mensen water beleven	13
Boodschap (2): deel en erken de beleving van water	14
Boodschap (3): betrek ook de achterliggende organisatie	15
Boodschap (4): gebruik de speciaal ontwikkelde tools	16

Positieve beleving bij water maakt enthousiasme los voor gebiedsontwikkeling

De kernboodschap van het hele onderzoeksprogramma Leven met Water is 'geef het water zijn nieuwe plek'. In een waterbeheersgebied zijn veel belanghebbenden actief die allemaal op hun tijd met het waterbeheer te maken hebben. Die belanghebbenden kijken heel anders tegen het water aan dan de waterbeheerder. Cultuurhistorie, gebiedsontwikkeling, nieuwbouw, watersport, scheepvaart, ze zijn allemaal aspecten die meespelen als de waterbeheerder in het watersysteem een verandering wil aanbrengen. Iedere belanghebbende heeft zijn eigen ideeën en beleving. Het is belangrijk om die verschillende belevingen aan het begin van het project expliciet te maken. Dat kost eerst wel moeite, maar het maakt ook veel enthousiasme los, zodat de weerstand wegvalt. Uit de projecten van Leven met Water komt een aantal stappen naar voren om een goede beleving zichtbaar te maken. En de projectleiders bieden veel praktische tips.

Van oudsher is het waterbeheer in Nederland een technische aangelegenheid. Het droog houden van polders en het beschermen tegen overstromingen vanuit de zee en de grote rivieren zijn altijd voorbehouden geweest aan waterbouwkundige ingenieurs die daarvoor technische oplossingen zochten. Hierin is een kentering opgetreden. Sinds het verschijnen van de nota Waterbeheer 21ste eeuw (WB21) in 2000 worden de oplossingen niet langer gezocht in het verder verhogen van de dijken, maar in het verruimen van de rivieren en het inrichten van waterbergingsgebieden langs beken en boezems.

Met wat rekenwerk kan de waterbouwkundig ingenieur op papier al snel de locatie aangeven waar een rivierverruiming of een waterberging het meest effectief is. De praktijk is echter weerbarstiger. Nederland heeft een schrijnend gebrek aan ruimte en zomaar een extra gebied claimen voor water, gaat er bij planologen niet in. Daardoor heeft het zoeken naar nieuwe waterbergingslocaties een sterke bestuurlijke inslag. De waterbeheerder zal voor het realiseren van zijn waterplannen moeten kijken naar combinaties met andere gebruiksfuncties en

betreedt daarmee de complexe bestuurlijke arena. De waterbeheerder moet aanschuiven bij de andere partijen die ook bezig zijn met stads- en gebiedsontwikkeling. Dat vraagt een andere interactie waarbij communicatie en inspraak een zeer belangrijke rol spelen. Bij die nieuwe interactie zijn beleving en waardering bij alle belanghebbenden, inclusief de burger, essentieel in het verwerven van draagvlak. Dat blijkt uit een groot aantal projecten van het kennisprogramma Leven met Water. Op een van de zogenaamde 'oogstbijeenkomsten' van Leven met Water discussieerden projectleiders en andere betrokkenen specifiek over de beleving en de waardering bij burgers. Het creëren van een maatschappelijk draagvlak voor nieuwe ruimtelijke ingrepen in het watersysteem is een absolute must. De bijeenkomst met de projectleiders heeft een vijfstappenplan en vier kernboodschappen opgeleverd om alle belanghebbenden, bestuurders en burgers mee tegemoet te treden.

Veel vroeger in contact met belanghebbenden

“Bij overheden ontstaat geleidelijk de erkenning dat bij de sturing van maatschappelijke ontwikkelingen, zij niet de enigen zijn. Ook maatschappelijke partijen sturen.”

Project: Grenzen aan Participatie

‘Geef het water zijn nieuwe plek’ is een kernboodschap van het kennisprogramma Leven met Water. Met die nieuwe plek wordt bedoeld dat er ruimte moet komen voor water. De nieuwe plek betekent dat andere functies moeten opschuiven of moeten meedoen. Daarmee wordt water het gemeenschappelijke domein voor alle belanghebbenden, en niet alleen die van de waterbeheerder of alleen van de gemeente, of alleen van de natuurbeheerder. Het water wordt beheerd op basis van de gemeenschappelijke belangen. Het nieuwe hieraan is dat de waterbeheerder zijn eigen ideeën en belangen moet delen. Daardoor moet hij vaker en directer dan vroeger in contact treden met andere belanghebbenden in hun beheersgebied. Die partijen beleven en waarderen de technische noodzakelijk geachte waterbeheermaatregelen heel anders. Hun beeldvorming is vaak gebaseerd op de historische band met een gebied, op de gevoelsmatige inschatting van de veiligheid, of op de manier waarop een technische maatregel de leefomgeving zou verstoren. Een beheersoplossing die technisch gesproken afdoende is, blijkt in de praktijk voor andere belanghebbenden niet zonder meer acceptabel te zijn. Om te voorkomen dat dit pas bij de uitvoering naar voren komt, zal de waterbeheerder veel eerder contact moeten zoeken met de belanghebbenden en over de beoogde maatregelen moeten communiceren.

“Zeer essentieel zijn zaken als vertrouwen. Hoe organiseer je een proces, hoe leer je mensen elkaar vertrouwen die elkaar eerst in de haren vlogen?”

Project: Aquaterra-Nederland

Koppeling bèta en gammakennis

Het wel of niet betrekken van andere belanghebbenden is geen vrijblijvende keuze. De maatschappij vraagt zeer duidelijk om meer inspraak. Zeker als het gaat om directe veranderingen in de leefomgeving van de burger. Als het publiek niet goed is gehoord of niet bij de beoogde maatregelen is betrokken, is het draagvlak klein. Er zijn dan allerlei wetten en regels om elke maatregel te vertragen of tegen te houden. Dat maakt communicatie en participatie cruciaal. Om dat goed te laten verlopen, is het noodzakelijk om rekening te houden met de beleving en waardering van alle partijen. Dit proces is veel complexer dan waar de waterbeheerder doorgaans mee te maken heeft. Het vraagt om de inzet van ‘gammakennis’ zoals sociologie, economie, communicatie en bestuurskunde. De ontwikkeling van die gammakennis en de koppeling met bètakennis binnen het waterbeheer, is de tweede kernboodschap van het programma Leven met Water. Bij de LmW-projecten is bewust ingezet op het versterken van deze koppeling.

Praktijklessen vastgelegd in stappenplan

Bij de afsluitende bespreking van de betrokken projectleiders is uitvoerig gesproken over het grote belang van het verkrijgen van waardering en beleving bij de voorgenomen maatregelen om het watersysteem te verbeteren of te anticiperen op de klimaatveranderingen. De LmW-projecten hebben geleerd dat de beleving bij gebiedsontwikkeling een cruciale rol speelt. Zonder beleving geen enthousiasme, geen samenwerking, geen voortgang. Een (her)ontwikkelingsproject valt of staat bij de betrokkenheid van alle belanghebbenden.

Op basis van analyses van Leven met Water-projecten en interviews met de projectleiders, is een vijfstappenplan opgesteld voor waterbeheerders.

- **STAP 1:** kennismaking met belanghebbenden en analyse van hun beleving;
- **STAP 2:** informeren van belanghebbenden over een voorgenomen project;
- **STAP 3:** delen van visies en vormen van een situatiebeeld;
- **STAP 4:** zoeken naar oplossingsrichtingen en combinaties van belangen;
- **STAP 5:** alle belanghebbenden betrokken houden bij de uitvoering.

Dit stappenplan is toepasbaar op veel projecten uit het programma. We werken het hieronder uit voor twee projecten.

Toepassing (1): zoeken van locatie voor baggerdepot

Het eerste project is 'Leven met bagger' waarbij het Hoogheemraadschap van Rijnland op een open manier een locatie voor het bergen van baggerspecie heeft gezocht. De opzet was om een besluitvormingsmethode te ontwikkelen die door alle belanghebbenden wordt gedragen. De centrale gedachte was dat niemand een depot 'in zijn achtertuin' wil, omdat bagger als vies afvalproduct wordt beleefd. Baggerspecie is echter ook een waardevol sediment. Als baggerspecie een ander imago zou hebben, zou het vinden van een depot waarschijnlijk minder moeite kosten. Daarom is een interactief planvormingsproces opgezet, dat de beleving en waardering van baggerspecie in de 'achtertuin' van de actoren expliciet maakt, respecteert en zichtbaar houdt. Dit heeft sterk bijgedragen aan de ontwikkeling van het draagvlak voor kostenefficiënte oplossingen in het gebied.

"We hebben geleerd om lokale kennis te respecteren en te erkennen."

Project: Project: Leven met Bagger

STAP 1. KENNISMAKING

Het project van Rijnland had een lange voorgeschiedenis. Het hoogheemraadschap stuitte telkens bij een nieuw beoogde locatie op veel weerstand. Omwonenden en belanghebbenden zien de baggerspecie als een vies product – verontreinigd en stinkend – en vinden het niet passen in hun omgeving.

STAP 2. INFORMATIE

Het hoogheemraadschap heeft een startdocument gemaakt met een visuele verbeelding van de bestaande en de geplande situatie. Die beelden zijn met alle belanghebbenden één op één besproken, waarbij gebruik is gemaakt van hun lokale kennis voor de verdere detaillering.

STAP 3. BEELDEN SAMENVOEGEN

In een workshop is vervolgens open en transparant gecommuniceerd met alle belanghebbenden. Het hoogheemraadschap heeft zich daarbij kwetsbaar opgesteld door aan te geven dat er meerdere oplossingen zijn, maar dat één bepaalde oplossing de beste lijkt. Voor deze workshop is gewerkt met de te onderscheiden 'sociale levenshoudingen' van Douglas en Wildavski voor de verschillende belanghebbenden, om de mogelijke nadelige effecten van het depot aan te geven.

STAP 4. OPLOSSINGSRICHTING ZOEKEN

Bij deze stap zijn de verschillende perspectieven van de belanghebbenden zichtbaar gemaakt en is een vertrouwensbasis gelegd door erkenning van elkaars belangen en kennis. Het hoogheemraadschap heeft op

verzoek van de belanghebbenden een aantal oplossingen uitgewerkt, waarop zij konden reageren. Het gebruik van het bestemmingsplan was daarbij zeer nuttig, omdat iedereen kon zien om welke specifieke locaties het ging. Verder is vermeldenswaardig dat is gebruikgemaakt van 'serious gaming': een hoge score voor een bepaalde oplossing betekende dat veel belangen goed werden gediend en dat de risico's gering waren.

STAP 5. UITVOERING

De uitvoering van dit project is in 2009 gestart.

Toepassing (2): herinrichting van Arnemuiden

Bij een baggerdepot gaat het vooral om de beleving van de milieurisico's en overlast. Bij andere waterprojecten gaat het meer om het gevoel over de herinrichting van een gebied. Ook daar zijn verschillende belanghebbenden bij betrokken met elk een eigen visie en waardeoordeel. In Arnemuiden is een Leven met Water-project uitgevoerd, waarbij het heropenen van de rivier de Arne is onderzocht als onderdeel van een gebiedsherinrichting. Bij het project is gebruik gemaakt van 'co-waarderingstechnieken' en 'maatschappelijke kosten-batenanalyses' (MKBA's). In de vorm van een coproductie hebben belanghebbenden samen gezocht naar een inrichtingsvariant. In een latere fase is de samenwerking gekoppeld aan de besluitvormingsprocedures.

STAP 1. KENNISMAKING

Het project is begonnen met interviews met bewoners uit het gebied. Doel was hen te leren kennen en te verkennen wat hun ideeën, beleving en waardering zijn over de gebiedsinrichting.

STAP 2. INFORMATIE

De met de interviews opgedane informatie is door experts geordend en met de bewoners besproken.

STAP 3. BEELDEN SAMENVOEGEN

Vervolgens zijn vier ideale scenario's in kaart gebracht en zijn de bijhorende beelden expliciet gemaakt. Daarbij is van verschillende instrumenten gebruikgemaakt:

- 'joint fact finding', een ontmoeting van alle belanghebbenden met directe kennisuitwisseling over het beoogde gebied;
- 'scenario-ontwikkeling' waarbij tijdens een workshops meerdere scenario's voor het gebied zijn ontwikkeld;
- 'co-waardering': daarbij worden de scenario's op interactieve wijze gewaardeerd door de betrokkenen.

STAP 4. OPLOSSINGSRICHTING ZOEKEN

De vier ideale scenario's zijn opnieuw geassembleerd en, in een interactief proces, tot twee kernscenario's teruggebracht. Deze twee scenario's zijn ter besluitvorming aan het gemeentebestuur voorgelegd.

STAP 5. UITVOERING

De uitvoering van de plannen is eind 2009 nog niet gestart.

Ervaringskennis voor stap 1: de kennismaking

Uit de Leven met Water-projecten blijkt dat er veel winst is te behalen door een project goed aan te laten sluiten bij de belevingswerelden van de betrokkenen. Dat kan uiteindelijk cruciaal zijn voor het welslagen van een project. De eerste stap bestaat dan ook uit het zoeken naar aansluitingen. Dat kan op verschillende manieren. Zo is bij Leven met Water-projecten gebruikgemaakt van drie verschillende manieren om zicht te krijgen op de beleving bij betrokkenen:

- belevingsonderzoek via enquêtes;
- de beleving expliciet te maken tijdens participatie;
- de beleving van de partijen in het projectteam.

Het belevingsonderzoek maakt inzichtelijk wat volgens de belanghebbenden de knelpunten zijn in het project en welke belangen er spelen. Tegelijk levert het onderzoek de kennis op om de belanghebbenden beter te benaderen. Soms geeft het zelfs handreikingen of instrumenten waarmee belanghebbenden over de streep getrokken kunnen worden.

Door de belanghebbenden vanaf het begin van het project intensief te betrekken, is het mogelijk om goed zicht te krijgen op hun beleving van het project. Organiseer dan ook de kennismaking zoveel mogelijk op locatie. Een korte intensieve periode, bijvoorbeeld een week, met veel afspraken, bezoeken en ontmoetingen is ook een goede vorm om elkaar beter te leren kennen. Maak altijd een transparante aanpak en deel die met de betrokkenen. Taal speelt daarin een belangrijke rol.

Het is bijvoorbeeld een groot verschil om te spreken over bagger (vies) of over sediment (natuurlijk). Ook kan belevingsonderzoek de taalbarrières helpen slechten.

Ervaringskennis voor stap 2: informatieverstrekking

Centraal bij stap 2 staat het organiseren van de bijeenkomsten met belanghebbenden. Een goede uitvoering en aankleding van deze bijeenkomsten zijn cruciaal voor het contact. Maak het programma aantrekkelijk, bijvoorbeeld door het vertellen van verhalen die aansluiten bij de beleving van de deelnemers. Het maakt niet uit hoe de bijeenkomst heet en in welke fase het project zich bevindt, als de dialoog, het vertrouwen en de transparantie maar voorop staan. De ervaring leert dat het visualiseren van tussentijdse uitkomsten goed werkt. De deelnemers kunnen telkens bepalen of het project nog voldoet aan hun beleving. Diverse projecten hebben baat gehad bij een flexibele aanpak. Durf een streep door de planning te zetten. Communiceer open over de veranderende inzichten, belevingen en standpunten van deelnemers. Geef daarvan de reden aan. Het vergroot het vertrouwen. Betrek er experts bij die het vertrouwen genieten van de deelnemers. Let wel goed op dat die experts geen belangen vermengen met hun inhoudelijke inbreng. Kom niet alleen aan het begin samen, organiseer ook daarna regelmatig ontmoetingen. Op locatie werkt altijd het best.

Ervaringskennis voor stap 3: een gemeenschappelijk beeld

Als alle inzichten bekend zijn, komt stap 3. Aan de hand van de verzamelde informatie over de beleving en waardering van het water, kan een gemeenschappelijk beeld worden opgesteld. Daarbij kan gewerkt worden met bijvoorbeeld scenario's die alle perspectieven van belanghebbenden recht doen. Ook hier helpt visualiseren goed om de vaak impliciete beelden naar boven te halen. Geef duidelijk aan hoe de inbreng van de deelnemers in het beeld is verwerkt. Zorg dat de deelnemers de geschetste beelden kunnen corrigeren. Vermijd in dit stadium vooral om al zelf- of elders bedachte oplossingen aan te reiken. Maak duidelijk dat je met de deelnemers aan een zoektocht bezig bent. Maak dankbaar gebruik van bestaande methoden als scenariovorming en joint fact finding of moderne technieken als een digitale tekentafel. Deze werkvormen roepen bij deelnemers enthousiasme op.

Ervaringskennis voor stap 4: de oplossingsrichting

Als het gewenste beeld duidelijk gemaakt is, begint de zoektocht naar de beste oplossing. Hierbij speelt 'verwachtingenmanagement' een grote rol, omdat alle belanghebbenden ervan uitgaan dat hun belang het beste wordt gediend. Daarom is het zo belangrijk in deze fase helder en open te communiceren. Houd de verschillende belevingen van de deelnemers zichtbaar en geef telkens aan wat ermee gebeurt. Neem de resultaten van eventueel belevingsonderzoek expliciet mee in dit stadium, maak die zichtbaar.

Denk eraan dat in een zo vroeg mogelijk stadium, maar zeker in deze fase, een goede verbinding tot stand komt met de betrokken besturen. Die hakken uiteindelijk de knopen door. Zorg dat duidelijk is hoe de besturen omgaan met de beoogde uitkomsten.

Ervaringskennis voor stap 5: de gezamenlijke uitvoering

De Leven met Water-projecten leren dat de professionele inbedding van beleving en waardering in eerdere fasen uiteindelijk leidt tot een veel groter draagvlak voor maatregelen. Dit houdt in dat de resultaten sneller en effectiever worden bereikt. Daarbij is cruciaal dat de besluitvormer is meegenomen in het proces en transparant is over het vervolg.

Vaak is het nodig om de bedachte oplossingen tijdens de uitvoering nog aan te passen. Daarom is het belangrijk om alle belanghebbenden ook nauw betrokken te houden bij de uitvoering.

Goede communicatie bij alle stappen

Het Leven met Water-project 'Dialogo over water in gebiedenbeleid' ging specifiek over het inspireren van bredere groepen buiten de watersector. Om goed contact te leggen met die groepen, is gezocht naar passende communicatiemiddelen. Daarvoor is onder meer een 'brugatelier' georganiseerd, waarin gesproken is over de noodzakelijke heldere communicatie. Overheden zijn vaak bang voor burgers, omdat communicatie leidt tot reacties die vertragen of meer kosten. Bij burgerparticipatie is het belangrijk om vooraf duidelijk te maken tot hoever de participatie reikt. Gaat het om meeweten, meedenken, meedoen of meebeslissen?

Projecten lopen soms vast door onduidelijkheid over de rollen van alle belanghebbenden. Daarom is het belangrijk om die rollen veel explicieter te maken. Dat kan bijvoorbeeld aan de hand van een rollenspel. Tijdens het LmW-project 'Het waterschap in de stad' is gebruikgemaakt van het 'theatermodel' dat politieke hete hangijzers en de rol van het publiek snel inzichtelijk kon maken.

Authenticiteit, eerlijkheid en duidelijkheid zijn de basis van een goede communicatie. Maar ook het verhaal. Laat iedereen zijn eigen verhaal vertellen. Verhalen leiden niet tot draagvlak, maar wel tot wederzijds begrip.

Van elkaar leren door een dialoog

Tijdens het Leven met Water-project 'Watertekens' zijn waterbeheerders en communicatiedeskundigen bijeengewees om ervaringen uit te wisselen over het werken met burgers. Aan de hand van praktijkcases is gekeken naar de sociale aspecten van het waterbeheer. Op de bijeenkomst werd geconcludeerd dat betrokkenen bij een waterproject door kennisuitwisseling van elkaar kunnen leren en samen een sociaal leerproces doorlopen. Zo ontwikkelt zich een gezamenlijk kader en kan nieuw opgedane kennis weer met alle belanghebbenden worden gedeeld. Een goede balans tussen het halen en brengen van nieuw vergaarde kennis is voorwaarde om het leerproces aan de gang te houden.

Bij het project Waterketens is ook gekeken naar hetgeen de verschillende belevingsonderzoeken binnen LmW-projecten hebben opgeleverd.

Serius nemen van beleving leidt tot enthousiasme

“Voor mij is de interessante vraag hoe je burgers meekrijgt. Je ziet bij burgers alleen een korte opleving als iets in de media speelt, en daarna zakt het weer weg. Dat komt omdat dingen beslist worden zonder de burgers.”

Project: Perspectieven in Integraal Waterbeheer

Uit de brede ervaringen en opgedane praktijkkennis in de projecten van Leven met Water blijkt de beleving van belanghebbenden een grote rol te spelen. Door de belanghebbenden te betrekken bij een waterproject en door ieders eigen belevingen serieus te nemen, ontstaat al snel een meerwaarde. Waar eerst sprake was van een moeizaam proces met veel tegenstand, ontstaat enthousiasme en wordt het project leuk. Klassieke tegenstanders worden ineens ambassadeurs.

Het kennisprogramma Leven met Water heeft geleerd dat het niet eenvoudig is om met die beleving om te gaan. Waterbeheerders zijn het niet gewend. Ze zijn bang dat het waterproject nog ingewikkelder wordt. Ze zien het als een doos van Pandora, die maar beter gesloten kan blijven. De kennisprojecten van Leven met Water hebben het tegenovergestelde geleerd, mits het proces maar goed wordt georganiseerd. Het eerder genoemde stappenplan is hiervoor een belangrijke algemene leidraad.

Uit de gesprekken met de projectleiders komen vier kernboodschappen naar voren voor waterbeheerders die met (water)projecten bezig zijn, waarbij meerdere belanghebbenden betrokken zijn. Het gaat om de volgende boodschappen:

- ontdek hoe mensen water beleven;
- deel en erken die beleving;
- krijg niet alleen de mensen mee, maar ook de achterliggende organisatie;
- gebruik de binnen Leven met Water ontwikkelde tools.

Boodschap (1): ontdek hoe mensen water beleven

“Iedere belanghebbende kan aanduiden welke onderdelen het meest waardevol zijn. Die onderdelen moet je meenemen in de afweging en niet alleen afgaan op de hoogte van de geldbedragen.”

Project: Waardering in Coproductie

De directe persoonlijke benadering van betrokken mensen vergt meer tijd, maar blijkt in de LmW-projecten veel op te leveren. Een dergelijke investering in het begin blijkt aan het eind tot aanzienlijk minder weerstand te leiden, sterker nog, het kan groot enthousiasme losmaken. Aandacht voor beleving biedt een uitstekende basis om de eigenheid en waarde van de inbreng van burgers te erkennen, vertrouwen te scheppen en de verborgen kennis van deze groep te ontsluiten. Het is niet echt ingewikkeld om in de belevingslaag door te dringen. Gericht doorvragen waarom mensen iets belangrijk vinden, raakt snel de waarden van betrokkenen die hun beleving en hun standpunt bepalen. Daarom hangt beleving nauw samen met waarden, belangen en standpunten.

Vaak wordt in projecten de actorenanalyse gebruikt. Die geeft aan wat we over de verschillende opstellingen van de actoren kunnen verwachten. Belevingsonderzoek is echt iets anders. Dat geeft informatie over de opvattingen en percepties van de betrokkenen. Een simpel belevingsonderzoek in de vorm van een enquête kan al veel nuttige informatie opleveren. Als blijkt dat mensen graag willen zwemmen in een drinkwaterreservoir – zonder dat ze weten dat het om veilige drinkwatervoorziening gaat –, kan het geven van simpele informatie al doeltreffend zijn. Ook de communicatie bij evacuaties moet gebaseerd zijn op kennis van de beleving van veiligheid. In de stad krijgen veel kinderen geen zwemles, dus is het goed te beseffen dat veel ouders water gevaarlijk vinden.

Belevingsonderzoek is daarbij relatief goedkoop in relatie tot het participatietraject als geheel. Het biedt informatie die je kunt benutten om het proces goed in te richten. Het kan het traject een scherpe focus geven, zodat de participatie effectiever en efficiënter verloopt.

Het verdiepen van de beleving van partijen helpt om beter aan te sluiten bij betrokkenen, in benadering, taalgebruik en toonzetting. Het verkleint de kans dat je in de communicatie de plank mislaat. Dat lijkt een open deur, maar slechte communicatie heeft menig projectleider of bestuurder slapeloze nachten bezorgd op het moment dat het al te laat was.

Het bewust creëren van informele momenten draagt ook bij tot het leren begrijpen van de verschillende belevingen. Het blijkt van grote waarde om niet alleen aan de bestuurstafel en tekentafel aan te schuiven, maar ook aan de keukentafel en de tafel in de schaftkeet. Soms is het beter om 's avonds bij de mensen langs te gaan. Kantooruren zijn niet maatgevend.

De sterke gerichtheid op de extern betrokkenen, leidt er soms toe dat de mensen in de eigen organisatie over het hoofd worden gezien. Projectleiders organiseren aan het begin van een project wel een interne presentatie, maar komen vervolgens vaak niet meer terug op de voortgang. Dat is jammer, want juist introspectie kan veel winst opleveren. Het is goed de eigen organisatie te gebruiken om te klankborden alvorens een nieuwe projectfase in te gaan.

Boodschap (2): deel en erken de beleving van water

Mensen moeten zich betrokken voelen bij het centrale probleem, de aanleiding van het waterproject. Dat kan altijd, omdat de beleving van water immers nauw gekoppeld is aan goede samenwerking in het project en het op een goede manier betrekken van de partijen. Het is onmogelijk om objectief om te gaan met belevingsaspecten. Probeer dit dus niet, maar hou het proces transparant zodat iedereen zicht blijft houden op de verschillende perspectieven. De betrokkenen kunnen zich in die perspectieven herkennen en kunnen helder aangeven of ze daar mee eens zijn of niet.

Let daarbij wel op dat betrokkenen nogal eens verschillende rollen in zichzelf vertegenwoordigen. Dit blijkt zelfs te kunnen leiden tot interne conflicten of tegenstrijdige meningen. Zo zien we in een praktijkvoorbeeld van een LmW-project dat één betrokkene als ondernemer een bepaalde mening was toegedaan, terwijl die als vertegenwoordiger van een organisatie een andere mening verkondigde en als volksvertegenwoordiger weer een andere. Er zijn dan meerdere (belevings)werelden in één persoon aanwezig. Zo kan bijvoorbeeld een ondernemer privé een grote natuurliefhebber zijn en kan een landbouwer in de lokale politiek actief zijn.

Overigens blijken er duidelijk grenzen te zijn aan participatie, zoals aangetoond in het gelijknamige LmW-project. Desgevraagd blijken mensen niet altijd voorop te willen lopen in een participatieproces. Ze vertrouwen dan de taak aan de betreffende overheid toe en hebben niet de behoefte daar veel tijd in te steken. Ook stellen betrokkenen vaak duidelijk grenzen aan de participatie. Die grenzen worden mede bepaald door de beleving van het onderwerp. Maar de grenzen zijn niet statisch. Zo kan begrip voor andermans beleving, waarden en standpunten een grens verplaatsen en oprekken. Dat brengt een gezamenlijke oplossingsrichting dichterbij.

Boodschap (3): betrek ook de achterliggende organisatie

Het meekrijgen van de eigen organisaties is een cruciale stap. De samenwerking tussen partijen moet niet alleen vorm krijgen in het project, maar ook in de organisaties van het projectteam. Daarom is het belangrijk om ook de eigen organisatie mee te nemen in het onderzoek naar de verschillende belevingsaspecten, zo benadrukten de projectleiders tijdens de oogstbijeenkomst. Het gebeurt al gauw dat waterbeheerders zo sterk zijn gefixeerd op het bereiken van de gestelde watertaak dat het inschakelen van de beleving bij de eigen organisatie over het hoofd wordt gezien.

Tijdens de bijeenkomst is een pleidooi gehouden voor het meenemen van beleving in de ex-ante evaluaties van projecten: in de ex-ante evaluatie wordt, voorafgaand aan de uitvoering, het hele project nog eens op kwaliteit en kosten beoordeeld. Het blijkt dat de belevingskracht het onder bestuurders vaak aflegt tegen de concrete kosten. Dan komt de discussie al snel op lastige vragen: Hoe is de winst vast te stellen van een prachtig uitzicht? Hoe waardeer je het terugbrengen van de historische kern van een waterstad? En hoeveel maak je daar op de begroting voor vrij? Op zulke vragen bestaan nog geen pasklare antwoorden en er zullen nog parameters moeten worden ontwikkeld. Het is goed op te merken dat de verhoging van de belevingskwaliteit niet alleen op het bordje ligt van de waterbeheerder. Als betrokkenen goed samenwerken, zal de gezamenlijke kwaliteit hoger zijn dan ieder afzonderlijk kan realiseren. Zo maakt bijvoorbeeld de combinatie van de aanleg van golfbanen met een waterrijke inrichting, een gebied niet alleen mooier en aantrekkelijker, maar in het gebied kunnen zo ook verschillende wateropgaven worden gerealiseerd.

In de praktijk van de LmW-projecten kwam de relatie met de politiek ook op andere wijze aan de orde. Bij gebiedsontwikkeling komt een project al snel terecht in de belevingswereld van de burgers. Met name vertegenwoordigers van de gemeenteraad kunnen daar moeite mee hebben, omdat de projectleider dan te veel op de stoel is gaan zitten van de volksvertegenwoordiging. De praktijk leert dat dat doorgaans meevalt, zolang iedereen zich hiervan maar goed bewust is. Naast de politiek-bestuurlijke dimensie kan ook de dominantie van techniek in watersystemen de ontwikkeling van de beleving in de weg staan. Zo wordt bijvoorbeeld normering van grondwater uitgedrukt in het peil onder maaiveld en niet in termen van wel of niet beleven van overlast. Dat leidt weer tot het nemen van maatregelen die niet

zijn gerelateerd aan de daadwerkelijk gevoelde overlast. Op sommige plekken is er bij een bepaalde grondwaterdiepte helemaal geen overlast, terwijl op andere plekken wel overlast ontstaat, zelfs voordat de norm is overschreden.

Boodschap (4): gebruik de speciaal ontwikkelde tools

Bij verschillende Leven met Water-projecten zijn hulpmiddelen ontwikkeld om de beleving zichtbaar te maken. Zie hiervoor de verschillende projecten. Vooral visualisatietechnieken zijn belangrijke instrumenten om mensen te helpen hun beleving met elkaar te delen. Maar ook rollenspelen, serious gaming, perspectievenkaarten (zie Leven met bagger) en belevingsonderzoeken zijn middelen om de verbeelding expliciet te maken en het bewustzijn over denkbeelden te vergroten. Het is raadzaam goed stil te staan bij dit ruime aanbod en een goede keuze te maken. Er wordt een LmW-(wiki)map opgezet met alle instrumenten die bruikbaar zijn in de verschillende stadia van gebiedsontwikkeling. Let daarbij op dat alle betrokkenen vooraf weten wat er met de uitkomsten gedaan gaat worden. Participatie schept verwachtingen, die ook waargemaakt moeten worden.

Nog beter leren omgaan met de beleving

De Leven met Water-projecten hebben goede ervaringen opgeleverd, waardoor nu nieuwe kennis voorhanden is voor het omgaan met verschillende vormen van beleving. Volgende stap is om die kennis en ervaring over te dragen aan betrokkenen bij nieuwe gebiedsontwikkelingsprojecten. Daarom is een netwerk van experts gevormd en is in het project Watertekens een 'community of practice' (CoP) opgezet. Experts bouwen de kennis en ervaring verder uit en maken de belevingscomponent onderdeel van gebiedsgerichte projecten.

De Leven met Water-projecten hebben duidelijk gemaakt dat het in kaart brengen van belevingen nog vaak gezien wordt als complicerende factor. De uitkomst is onzeker en kan leiden tot vertragingen en dus extra kosten. Toch hebben de projecten juist laten zien dat, als er beter zicht is op elkaars belevingen, gaandeweg het project de besluitvorming en uitvoering een stuk soepeler verlopen. Er ontstaat enthousiasme en iedereen krijgt ineens plezier in het project. De (tijds) investering betaalt zich dan dubbel en dwars terug. Bovendien geeft

de goede samenwerking de mogelijkheid om de omgevingskwaliteit op een hoger peil te krijgen. Voldoende reden dus om de beleving van alle betrokkenen vanaf de start van een project een volwaardige plaats te geven. Neem zelf het initiatief en zorg altijd voor maximale transparantie en communicatie. Het enthousiasme doet de rest.

Projecten met bijzonder leerervaringen: beleving en communicatie

Tijdens de oogstbijeenkomst is uitvoerig met projectleiders gesproken over de lessen die getrokken konden worden uit de LmW-projecten die veel te maken hebben gehad met het opzetten en initiëren van waterprojecten in een bredere context. Daarbij is in het bijzonder gekeken naar de volgende projecten:

- Waalweelde
- Waarheen met het Veen
- Bouwen met Water
- Symbiose tussen veiligheid en natuur
- Deventer uiterwaarden
- KRW-pilots voor gemeenten
- Urban Flood Management
- Spongejob Zuidas



Colofon

Auteurs: ir. Corné Nijburg, programmasecretaris en
ir. Bert Satijn, directeur Leven met Water

Ontwerp: insandouts communication and design

Fotografie: Vincent Basler

November 2009