



Advies communicatie en participatie Domus Plus aan de Nieuweweg 2

December 2021

Menno van der Veen
Michiel Hulshof
Laura Verroen

Advies communicatie en participatie

Domus Plus aan de Nieuweweg 2

Datum: 24 december 2021

Dit advies is opgesteld door bureau Tertium dat zich specialiseert in participatie. Het uitgangspunt van de benadering van Tertium is dat de effecten van ruimtelijke ontwikkelingen vaak het meest voelbaar zijn voor de mensen die leven en werken op de plek van ontwikkeling. Tertium streeft ernaar die mensen een plek te geven aan de onderhandel- en ontwerptafels zodat hun wensen en zorgen merkbare invloed kunnen hebben op de ontwikkeling.

1. De aanloop en bezwaar

De wijkraad en een deel van de bewoners uit Parkwijk en Zuiderpolder uiten nog altijd grote bezwaren tegen de keuze voor de locatie van Domus Plus. Men vreest overlast in het Reinaldapark, de woonwijk en in het winkelcentrum Beatrixplein. De algemene mening is dat er te weinig invloed van de omgeving is geweest op de locatiekeuze.

Daarnaast heeft het de wijkraad dwars gezeten dat zij niet vooraf door de gemeente is betrokken bij het locatieonderzoek. In dit proces werd door de gemeente (college en ambtenaren) steeds eerst de gemeenteraad geïnformeerd en daarna pas de wijkraad, bijna gelijktijdig met de buurt. De wijkraad hecht waarde aan haar positie in de buurt en wil daarin erkend worden. De wijkraad wil in dit project in het vervolg een andere rol toebedeeld krijgen. Zij wil als partner samenwerken met de gemeente.

De locatie van Domus Plus is definitief gekozen, ondanks het geringe draagvlak daarvoor in de omgeving. De volgende stap in het proces is het uitwerken van de plannen. Gemeente en wijkraad vinden het belangrijk de omgeving te betrekken bij de vervolgplannen. De uitdaging is om het samen eens te worden over een participatie-aanpak waarin enerzijds ruimte is om te praten over de voortgang van het project, en anderzijds om inhoudelijke bezwaren te uiten en daarnaar te luisteren.

Daarom worden nu eerst afspraken gemaakt over een participatieaanpak. Als er heldere afspraken zijn over hoe wijkraad, gemeente en omwonenden met elkaar willen samenwerken en communiceren, kan daarna ruimte ontstaan voor gesprekken over het ontwerp van Domus Plus, de omgeving en veiligheid.

Om een gezamenlijk gedragen advies te kunnen geven, hebben wij zodra de coronamaatregelen dit toelieten, uitvoerig contact gehad met verschillende stakeholders. Dit is gebeurd in de vorm van gesprekken, interviews en een workshop. Met behulp van deze inbreng uit de wijk is dit advies over een communicatie aanpak geschreven.

Ondanks overeenstemming over een proces, zullen sommige bewoners bezwaar blijven maken tegen de locatiekeuze. Er is een *crowdfunding* actie gestart voor juridische ondersteuning bij procedures. Men hoopt op een heroverweging van de locatiekeuze na de gemeenteraadsverkiezingen.

Ons advies:

- Belanghebbenden zullen gebruik blijven maken van de mogelijkheden om in te spreken bij de raadscommissies en zullen ook gebruik maken van hun rechten om bezwaar te maken tegen besluiten. Blijf tegelijkertijd deze bewoners aan tafel uitnodigen en blijf met ze in gesprek.
- Licht voorgenomen besluiten of stappen in het proces vooraf toe aan de op te richten wijkprojectgroep.
- Betrek de wijkprojectgroep vooraf nadrukkelijk bij de communicatie met de omgeving.

2. Nadruk op (on)veiligheid

Bewoners geven aan dat ze zich door de procedure rondom de locatiekeuze voor Domus Plus en de eerdere ervaringen rondom de veiligheid in het Reinaldapark gedwongen zagen veel aandacht te schenken aan onveilige situaties in de buurt. Dit steekt omdat Haarlem-Oost (Parkwijk) juist een buurt in opkomst is waar het beter gaat en beter wonen is dan een aantal jaar geleden. Bewoners willen die positieve trend benadrukken en niet de negatieve aspecten hoeven aan te zetten om zich gehoord te voelen.

Als we in dit document spreken over veiligheid, dan bedoelen wij de veiligheid van omwonenden van de Nieuweweg 2, ondernemers in de omgeving en bezoekers van (de voorzieningen in) het Reinaldapark. In het bijzonder gaat het om de mogelijke effecten van de komst van Domus Plus op de veiligheid en veiligheidsgevoel in het park, de wijk, in het winkelcentrum en de looproute daar naartoe. De bedoelde veiligheidsrisico's in relatie tot Domus Plus betreffen de volgende zaken:

- Criminaliteit, zoals inbraak, diefstal, geweldsdelicten en vernieling;
- Hinder, overlast en verloedering;
- Onveiligheidsgevoelens bij bewoners, bezoekers, werknemers en anderen in de omgeving van Domus Plus.

Ons advies:

- Besteed in communicatie ook aandacht aan de positieve ontwikkelingen rond het Reinaldapark/ in Parkwijk en Zuiderpolder.
- Beschouw de wijkprojectgroep als eerste gesprekspartner namens de buurt.

3. Participatie: met wie?

De wijkraad Parkwijk-Zuiderpolder-Penningsveer is een actieve wijkraad met een breed netwerk in de buurt en contact met andere wijkraden. Naast deze wijkraad bestaat er een ondernemersvereniging voor het winkelcentrum Parkwijk. Parkwijk kent vrij veel bewoners met een niet-Nederlandse achtergrond waar de wijkraad wat minder contact mee heeft. Via de moskee en lokale winkeliers kunnen zij bij de ontwikkelingen worden betrokken.

Ons advies:

- De wijkraad heeft aangegeven het initiatief te willen en kunnen nemen voor een wijkprojectgroep die zich bezighoudt met de verschillende aspecten van de ontwikkeling (zie onder, participatie: over wat?). Die projectgroep zal bestaan uit 7 tot 10 personen die maandelijks bijeenkomen. In die projectgroep nemen vertegenwoordigers plaats van de wijkraad, de ondernemersvereniging, de beheergroep Reinaldapark en aangevuld met een aantal andere actieve bewoners of betrokkenen (zoals bijvoorbeeld een afgevaardigde van de moskee of de voorzitter van de cliëntenraad Reinaldahuis). In de bijlage geven we hierop wat meer toelichting.
- We stellen voor dat de wijkprojectgroep regelmatig bijeenkomt (eens per maand). Dan bespreken zij met de relevante medewerkers van de gemeente onderwerpen zoals veiligheid, het ontwerp van het terrein, of andere thema's die gelieerd zijn aan de ontwikkeling. Uitgangspunt is dat de wijkwerkgroep en de gemeente de inhoud afstemmen en dat de gemeente de praktische organisatie op zich neemt. De wijkraad wil het liefst verder gaan dan afstemmen, namelijk samenwerken op de thema's veiligheid, stedenbouw en communicatie.
- De wijkprojectgroep krijgt een centrale rol in de communicatie en participatie over een aantal thema's (zie volgende hoofdstuk).
- Ondersteun de wijkprojectgroep in het verbreden van het gesprek zoveel mogelijk betrokkenen en geïnteresseerden.

4. Participatie: waarover?

Domus Plus is geen geïsoleerde ontwikkeling. Twee andere ontwikkelingen houden er veel verband mee: het aanpakken van onveilige situaties en de perceptie van onveiligheid in het Reinaldapark, en de herontwikkeling van het terrein aan de Nieuweweg waar Domus Plus op wordt gerealiseerd.

Ons advies:

- Richt het participatieproces zo in dat naast Domus Plus ook de veiligheid in en om het Reinaldapark, en de inrichting van het terrein aan de Nieuweweg een plek krijgen.
- Stem de thema's op elkaar af en ook de communicatie daarover.

5. Participatie: van luisteren tot meebeslissen

Het is voor de buurt van belang dat participatie resulteert in merkbare invloed. De buurt beschikt over lokale kennis en heeft bovendien te maken met de directe gevolgen van de beslissingen.

Daarom is het goed als er veel aandacht is voor het ophalen van de mening van de buurt en ervoor te zorgen dat deze mening ook gehoord wordt door degenen die een besluit moeten nemen (het college en de gemeenteraad). Ook wanneer de standpunten afwijken van de mening van de ambtenaren of het college.

Ons advies:

- Wij stellen daarom voor dat de wijkprojectgroep, als aanspreekpunt van de buurt, op de volgende thema's adviseert en samenwerkt met de gemeente (zie ook bijlage 1):
 - Stedenbouwkundig ontwerp voor Domus Plus en het terrein
 - Invulling van de rest van het terrein van de Nieuweweg 2 (overige functies, waaronder een nieuwe permanente functie voor de boerderij aan de Nieuweweg)
 - Concept omgevingsplan
 - Architect-selectie
 - Ontwikkelen van Integrale veiligheidsaanpak voor Domus Plus en omgeving en het Reinaldapark
- Hecht aan de aanbestedingsstukken voor de exploitant van Domus Plus een 'buurtbrief' waarin specifieke wensen van de buurt op het gebied van veiligheid en communicatie zijn opgenomen.
- Naast deze algemene punten adviseren we om de volgende afspraken te maken over veiligheid:
 - Doe een nulmeting waarin zowel de veiligheid als de beleving van veiligheid een plek krijgen. Maak voor de nulmeting gebruik van bestaande cijfers van handhaving en politie en van de uitkomsten van de enquête over veiligheid in het Reinaldapark.
 - Zet het onderwerp veiligheid en veiligheidsgevoel iedere keer op de agenda van de wijkprojectgroep
 - Stel een incidentenladder op voor Domus Plus waaruit duidelijk blijkt wat de reactie is op specifieke incidenten

- Stel veiligheid als ontwerpprincipe centraal voor zowel het ontwerp van het terrein van Domus Plus als voor looproutes en inrichting van de omgeving van Domus Plus.
- Betrek de mensen die rondhangen in het park (veroorzakers van onveilige situaties/ gepercipieerde onveiligheid) bij maatregelen om de veiligheid te vergroten
- Bekijk het Reinaldapark ook vanuit een 'nudging'- bril: hoe zou belichting, bewegwijzering en inrichting kunnen uitnodigen tot ander/veilig gedrag?

6. Uitgangspunten Communicatie

In deze paragraaf behandelen wij de communicatieaanpak. Deze valt uiteen in 4 onderdelen:

- **Doelgroepen:** Wie moet worden bereikt?
- **Inhoud:** Wat wordt gecommuniceerd?
- **Kanalen:** Welke kanalen worden ingezet?
- **Aanpak en toon:** Op welke manier gebeurt dit?

Doelgroepen

Als doelgroepen voor de communicatieaanpak maken wij een onderscheid tussen:

- a) De wijkprojectgroep
- b) De omwonenden van de Nieuweweg 2
- c) De inwoners en ondernemers uit Parkwijk en Zuiderpolder
- d) Overige inwoners uit Haarlem

Ons advies

- De wijkprojectgroep vormt voor de gemeente het eerste aanspreekpunt bij het communiceren over de ontwikkelingen in het project. Het ligt voor de hand om hiervoor de maandelijkse bijeenkomsten met de wijkprojectgroep te gebruiken.
- De wijkraad Parkwijk-Zuiderpolder heeft aangegeven zelf ook een rol te hebben in het regelmatig informeren van de wijkbewoners, onder meer via de wijkkrant.
- De gemeente vraagt de wijkraad of zij ondersteuning nodig heeft bij het bereiken van alle groepen wijkbewoners (met specifieke aandacht voor moeilijk bereikbare groepen).
- De gemeente verzorgt de communicatie over het project via nieuws- en persberichten en de in het kader van de bestemmingsplanwijziging verplichte communicatie.

Inhoud

Wat betreft de onderwerpen waarover de gemeente communiceert, vallen deze uiteen in:

-
- Algemene communicatie over Domus Plus (wat is het, welke organisatie zit daarachter etc)
 - Communicatie over de voortgang van het project (wat gebeurt wanneer) en besluitvorming
 - Verslagen van de uitkomsten of afspraken die voortvloeien uit het overleg tussen wijkprojectgroep en gemeente (over de onderwerpen die daar worden besproken)
 - Communicatie over veiligheid(-smaatregelen) in en om Reinaldapark

Ons advies:

- De algemene communicatie over het project Domus Plus door de gemeente vindt plaats via de Nieuwsbrief Oost en de projectpagina op de website van de gemeente. Deze kanalen zijn voor alle Haarlemmers makkelijk te raadplegen.
- Bij de communicatie over de voortgang van het project wordt de wijkprojectgroep door de gemeente altijd vooraf geïnformeerd, voordat de berichten breder worden verspreid.
- Van het maandelijks overleg tussen wijkprojectgroep en gemeente wordt een verslag gemaakt van de genomen besluiten of voorgenomen acties. De gemeente vraagt de wijkprojectgroep hierover de eigen achterban te informeren.
- Bij de communicatie over veiligheid wordt de wijkprojectgroep door de gemeente altijd vooraf geïnformeerd, voordat de berichten breder worden verspreid.

Kanalen

Voor de communicatie over de genoemde onderwerpen heeft de gemeente de beschikking over de gebruikelijke gemeentelijke kanalen (projectpagina op de website / social media / Nieuwsbrief Oost).

Ons advies:

- Gebruik de vaste projectpagina op de website van de gemeente Haarlem om regelmatig te informeren over de voortgang van het project. Het gaat daarbij om de algemene informatie, de updates over de voortgang en de onderwerpen of afspraken die uit het overleg met de wijkprojectgroep zijn gekomen.
- Plaats ook een kort en helder filmpje over het project Domus Plus op de projectpagina waarin het wordt uitgelegd.
- Maak het belangstellenden mogelijk om nieuwsupdates te ontvangen. Overleg met de wijkprojectgroep hoe dit het beste kan worden vormgegeven (bijvoorbeeld: een nieuwsbrief per e-mail, een “eenrichtings”-WhatsApp groep waarin updates kunnen worden geplaatst maar deelnemers niet kunnen reageren)
- De wijk kent ook ondernemers en bewoners die voor de gemeente (en ook voor de wijkraad) wat lastiger te bereiken zijn via de digitale weg. Een van de suggesties vanuit de ondernemers was om informatie uit de nieuwsbrief ook beschikbaar te stellen met behulp van bijvoorbeeld flyers die verspreid kunnen worden in winkels en andere gelegenheden/voorzieningen in de wijk.

- Zet ook in op het delen van kennis over Domus Plus en de doelgroep door professionals. Zoals bijvoorbeeld een gesprek met medewerkers van Domus Plus op andere locaties in het land of de mensen die nu in Haarlem met de toekomstige cliënten van Domus Plus werken.
- Zet als Domus Plus er is, ook in op persoonlijk contact. Verschillende bewoners en ondernemers hebben aangegeven dat zij graag de medewerkers die bij Domus Plus aan de Nieuweweg komen te werken zouden leren kennen.

Aanpak en toon

Ons advies:

- De communicatie vanuit de gemeente moet betrouwbaar, informatief en transparant zijn. Wij stellen voor om bij de communicatie ook steeds aandacht te hebben voor de zorg voor de buurt. Naast de boodschap dat verslaafden zorg behoeven, is het goed om te benoemen dat die zorg alleen succesvol kan zijn als er ook zorg is voor de behoeftes, zorgen en wensen van de omgeving.

7. Pers en media

In de komende periode van voorbereiding en bouw wordt de lokale en regionale pers door de gemeente met persberichten geïnformeerd rond ijkpunten (veelal gerelateerd aan besluitvorming). Denk hierbij bijvoorbeeld aan het moment waarop startnotitie, inclusief communicatieplan en veiligheids- en beheerplan wordt vastgesteld; start en afronding bouw vormen ook ijkpunten. Persberichten worden ook als kopij aangeboden aan de wijkraden. De gemeente is de afzender van de berichten en stemt af met de betrokken partijen.

In de fase waarin bewoners hun intrek nemen in Domus Plus is (actieve) berichtgeving gericht op gesprekken/interviews waarin achtergrondinfo wordt gegeven door de (zorg)partij die de doelgroep uit eerste hand kent. De gemeente is op dat moment niet meer vanzelfsprekend de afzender van deze berichtgeving maar kan dit ook faciliteren.

Bijlage 1: De wijkprojectgroep

Wat is de wijkprojectgroep?

1. Het aanspreekpunt voor de gemeente op de thema's veiligheid, Domus Plus, en inrichting terrein Nieuweweg
2. De wijkprojectgroep komt maandelijks bijeen voor workshops en/of voortgangsoverleg met de gemeente over bovengenoemde thema's en geeft haar inhoudelijk advies en werkt samen met de gemeente.
3. De wijkprojectgroep communiceert regelmatig met de buurt over de voortgang op bovengenoemde thema's en adviseert de gemeente over gemeentelijke communicatie hierover.
4. De wijkprojectgroep organiseert samen met de gemeente bijeenkomsten over de thema's voor de buurt.

Wie zitten er in de wijkprojectgroep?

De wijkprojectgroep bestaat uit 5 tot 7 personen, met daarin een afvaardiging van de wijkraad, van de ondernemersvereniging, van de beheergroep Reinaldapark en een aantal andere sleutelfiguren uit Parkwijk en Zuiderpolder waaronder een afgevaardigde van de moskee. Aan het maandelijks overleg nemen ook ambtenaren van de gemeente deel zodat maandelijks steeds met 7 tot 10 personen overlegd wordt. Aanspreekpunt en contactpersoon bij de gemeente is de procesmanager voor Domus Plus. De wijkprojectgroep wijst ook per thema aan aanspreekpunt en contactpersoon aan.

Waarom is de wijkprojectgroep nodig?

De wijkprojectgroep behartigt de belangen van de omgeving voor de thema's veiligheid, Domus Plus en inrichting Nieuweweg 2. Voor een goede communicatie hierover met de gemeente is het belangrijk dat (a), mensen mandaat hebben om namens de buurt te overleggen (b), er mensen zijn met expertise in het project die je alleen kunt opdoen door er gedurende een langere periode bij betrokken te zijn.

De wijkprojectgroep is er voor de wijk om zich te verzekeren dat de belangen van bewoners, lokale organisaties en ondernemers uit Haarlem Oost/ Parkwijk-Zuiderpolder een belangrijke stem hebben in de thema's waarvoor ze is opgericht. De gemeente kan ondersteunen bij het vormen van een groep als het gaat om het betrekken van groepen minder goed bereikt worden (zoals bijvoorbeeld jongeren of mensen met een niet Nederlandse achtergrond).

De wijkprojectgroep zorgt dat bewoners en ondernemers uit Parkwijk en Zuiderpolder regelmatig worden geïnformeerd over de voortgang van het project en waar nodig geconsulteerd.

Hoeveel tijd kost de wijkprojectgroep?

Inschatting: gemiddeld 2 - 4 uur per week afhankelijk van het thema.

Hoe werkt de wijkprojectgroep samen met de gemeente Haarlem?

De wijkprojectgroep is ingesteld op advies van de wijkraad en namens de buurt om samen te werken met de gemeente. Ze doet dat door in principe samen op te trekken op het gebied van veiligheid, inpassing Domus Plus in de wijk, inrichting terrein Nieuweweg en communicatie. De wijkraad neemt initiatief om de deelnemers voor de wijkprojectgroep te zoeken. NB. de wijkprojectgroep houdt geen verband met procedures die tegen de Domus Plus locatie worden gevoerd.

De gemeente organiseert de maandelijkse bijeenkomsten door te zorgen voor een geschikte ruimte en verslaglegging. De agenda voor de maandelijkse bijeenkomsten wordt gezamenlijk opgesteld. Indien gewenst faciliteert de gemeente de wijkprojectgroep bij hun communicatie met de achterban. De wijkraad kan de wijkprojectgroep daarover ook adviseren en faciliteren.

De gemeente Haarlem legt voorstellen ter advisering voor aan de wijkprojectgroep en stuurt ze vervolgens naar de gemeenteraad of college van B&W. Die beslissen over de voorstellen.

Indien de wijkprojectgroep voor haar advisering en communicatie aanvullende ondersteuning nodig heeft (bijvoorbeeld in de vorm van middelen of in te huren kennis) dan doet zij daarvoor een voorstel aan de gemeente dat in de maandelijkse bijeenkomst wordt besproken.

Gedurende het traject kunnen afspraken worden gemaakt over onderdelen waarop de wijkprojectgroep daadwerkelijk samenwerkt met de gemeente (in plaats van adviseren of reageren op voorstellen).

De wijkprojectgroep krijgt daarnaast een budget van 2000 euro per jaar voor ondersteuning van haar werkzaamheden. Voor de besteding van dit budget maakt de wijkprojectgroep een begroting.

Hoe gaat de besluitvorming binnen de wijkprojectgroep?

De wijkprojectgroep stemt over voorstellen van de gemeente op het gebied van de bovengenoemde thema's. De wijkprojectgroep stemt met meerderheid van stemmen. 'Stemverklaringen' (toelichtingen op voor, tegen of onthouding) kunnen worden toegevoegd aan het besluit zodat de gemeenteraad er kennis van kan nemen.

De wijkprojectgroep kan de gemeente (ongevraagd) adviseren om iets te doen. De gemeente reageert daarop in de vorm van een voorstel, een aangepast plan of een uitleg waarom het advies niet uitvoerbaar is.

Wat gebeurt er met de adviezen van de wijkprojectgroep?

De adviezen van de wijkprojectgroep worden door de ambtenaren verwerkt in de verschillende voorstellen. Waar nodig en mogelijk worden voorstellen aan de adviezen aangepast. We gaan ervan uit dat het college en gemeenteraad gezamenlijk gedragen voorstellen overneemt. Waar de adviezen en uitgewerkte voorstellen met elkaar in tegenspraak zijn, wordt het afwijkende standpunt duidelijk vermeld in de stukken voor besluitvorming. Het college of de gemeenteraad neemt dan uiteindelijk een besluit.

Hoe lang bestaat de wijkprojectgroep?

De wijkprojectgroep wordt ingesteld voor de periode tot en met het vaststellen van het bestemmingsplan. Daarna wordt geëvalueerd en een besluit genomen over het vervolg.

Zijn de bijeenkomsten van de wijkprojectgroep openbaar?

De bijeenkomsten van de wijkprojectgroep zijn in beginsel alleen voor de leden toegankelijk. De besluiten die de wijkprojectgroep neemt en de motivatie die daarbij hoort is openbaar. Ook lijkt het ons goed om over de inbreng van de wijkprojectgroep op de verschillende thema's regelmatig te communiceren.

Hoe komt de agenda van de wijkprojectgroep tot stand?

De wijkprojectgroep stelt samen met de procesmanager van de gemeente elk kwartaal een agenda op voor de bijeenkomsten, plannen en andere activiteiten die spelen. Die agenda is voor iedereen toegankelijk.

Bijlage 2: Inbreng van de wijkraad Parkwijk-Zuiderpolder-Penningsveer

Participatieplan Domus Plus aan de Nieuweweg 2, suggestie wijkraden

De wijkraad wil in dit project in het vervolg de rol toebedeeld krijgen als partner samenwerkend met de gemeente.

De uitdaging is om het samen eens te worden over een participatie-aanpak, waarbij gemeente ambtenaren, afgevaardigden van de drie betrokken wijkraden, betrokken bewoners en andere stakeholders, zoals politie, handhaving, Spaarnelanden, werken aan een veiligheidsplan en inrichting van het terrein.

beheersorganisatie Domus+, e.d. in projectgroep verband gaan samenwerken werken aan een veiligheidsplan en inrichting van het terrein. Daarbij zullen in bijvoorbeeld twee of meerdere werkgroepen adviezen of plannen worden voorbereid, grosso modo:

1. Beheer en veiligheid, intern voor de bewoners en extern voor omwonenden en passanten
2. Ruimtelijk-functioneel en landschappelijk ontwerp van het perceel en uitgangspunten voor de Domus+ en bijv. de boerderij met wellicht aanvullende functies, wat een basis kan zijn voor het bestemmingsplan.

Daarbij is het goed als er veel aandacht is voor het ophalen van de mening van de buurt en ervoor te zorgen dat deze mening ook bij de advisering aan het college en de gemeenteraad verstrekt wordt. Ook wanneer de standpunten afwijken van de mening van de ambtenaren of het college.