



Beleid en
organisatie

© provincie Antwerpen






PARTICIPATIE EN COMMUNICATIE BIJ LOKALE MOBILITEIT

Handvaten en tips via enkele dilemma's

Gemeenten hebben te maken met complexe veranderingen op vlak van mobiliteit, waarbij burgers persoonlijke belangen en routines hebben die ze niet graag opgeven voor het algemene belang. Deze fiche biedt handvaten en tips voor communicatie en participatie in zulke situaties.



Een gemeentelijk verkeersveiligheidsbeleid steunt op vijf pijlers:

-  beleid en organisatie
-  educatie en communicatie
-  infrastructuur
-  handhaving
-  monitoring en evaluatie

Deze infofiche gaat over de pijler **Beleid en organisatie** en is een onderdeel van de infofiches verkeersveiligheid voor gemeenten. Kijk voor alle infofiches op www.provincieantwerpen.be, Q infofiches verkeersveiligheid.

Samenvatting

Communicatie bij complexe mobiliteitsprojecten

Gemeenten hebben te maken met complexe veranderingen op vlak van mobiliteit, waarbij burgers persoonlijke belangen en routines hebben die ze niet graag opgeven voor het algemene belang. Deze fiche biedt handvaten en tips voor communicatie en participatie in zulke situaties.

Wat zijn complexe mobiliteitskwesties?

Bij ingrepen in de mobiliteit hebben lokale overheden vaak goede drijfveren, zoals veiligheid, minder hinder en betere leefbaarheid. Lastig wordt het als deze ingrepen botsen met privébelangen van burgers, zoals parkeerplaatsen en sluiptwegen. Dan wordt de situatie mogelijk complex. Soms organiseren de burgers zich in groepen om hun belangen te verdedigen, in losse verbanden via sociale media of in een formelere organisatiestructuur die op langere termijn kan werken. Hiermee omgaan vraagt rijp beraad.

De evolutie van het draagvlak

Volgens de Zweedse transportdeskundige Jonas Eliasson verloopt de steun voor een project volgens een specifieke curve van steun. In een eerste fase daalt de steun voor het beleid aanvankelijk vanwege frustratie en ongemak die gepaard gaan met veranderingen. Na verloop van tijd, wanneer mensen zich aanpassen aan de veranderingen, begint de steun weer toe te nemen en keert deze terug naar het oorspronkelijke niveau of zelfs hoger, als de voordelen duidelijk worden. Als je weet waar je op de curve zit, kan je betere beslissingen nemen over de geschikte aanpak.

Temporiseren of snelheid maken?

Het starten van participatie in complexe of gevoelige situaties kan op twee manieren: temporiseren of snelheid maken. Temporiseren is nuttig nabij het dal van de curve van steun. Herwin rationaliteit en laat het geroep verstommen. Schep ook ruimte voor latere, hernieuwde initiatieven. Snelheid maken is nuttig om een sneeuwbaaleffect van protest te vermijden. Doe dit bij complexe kwesties die nog maar net in de publieke aandacht komen. Zet zelf de toon in het publieke debat en regisseer zelf de communicatie.

Transparant of in de luwte?

Hoe spreek je deelnemers aan om participatie op gang te brengen? In groep of individueel? Mensen in groep benaderen is transparant, iedereen mag alles weten. Het kan leiden tot interactie en compromis, maar ook tot

een stellingenoorlog. In de luwte mensen aanspreken biedt veiligheid om na te denken, van mening te veranderen zonder gezichtsverlies. Er zijn alternatieven voor een volle zaal met enkele roepers achteraan die het gesprek kapen. Een infomarkt bijvoorbeeld, met kleine groepjes die een individuele benadering toestaan.

Sociale media: meedoen of erboven staan?

Wanneer een situatie veel aandacht krijgt op sociale media, neem je dan als overheid deel aan het publieke debat, of hou je juist afstand? Door deel te nemen toon je je bereikbaar. Ontmijn discussies door met respect en ontwapenend te antwoorden. Richt je niet op de schelders maar op de toekijkende onzichtbare menigte. Door je boven het tumult te plaatsen, schep je vertrouwen. Mis de boot niet door onzichtbaar te zijn. Kies voor de reguliere pers, de eigen infobladen of voor een eigen post op sociale media. Duidelijk, begrijpelijk en empathisch, bijvoorbeeld een videoboodschap met de burgemeester in het gemeentehuis.

Debat: positie kiezen of empathie ontwikkelen?

In het debat kun je kiezen tussen duidelijkheid of empathie. Duidelijkheid leidt tot heldere standpunten en inzicht in pijnpunten, terwijl empathie tot compromissen en menselijke interactie leidt. Een gemengde groep kan empathie bevorderen door mensen samen te brengen en hen met elkaar te laten praten. Participatiewandelingen, busuitstapjes en kleine werkgroepsgesprekken kunnen dit doel bereiken.

Kiezen: democratie of compromis?

Na het publieke debat en de participatie volgt de beleidskeuze. Een democratische keuze volgens de meerderheid, of een compromis. Bij een democratische keuze kan je het algemeen belang centraal zetten maar zijn er winnaars en verliezers. Dat kan mogelijk leiden tot toekomstige conflicten. Al kan het ook tot aanvaarding leiden van het proces: de meerderheid heeft gewonnen, maar niemand is de mond gesnoerd. Een compromis houdt in dat niemand wint of verliest, maar ook dat men vooral individuele belangen afweegt en combineert.

Meer info?

Team Verkeersveiligheid
 Provincie Antwerpen
 03 240 66 13
verkeersveilig@gemeente.provincieantwerpen.be
 De volledige brochure Participatie en communicatie bij lokale mobiliteit vind je op www.provincieantwerpen.be
 Q Infofiches