



rijksuniversiteit
 groningen

Citizen participation throughout different phases of infrastructure projects

A case-study of 'Aanpak Ring Zuid'

Julian Steenbergen



Figure 1: New situation after completion (Aanpak Ring Zuid, 2022)

Colophon

Title: Citizen participation throughout different phases of infrastructure projects

Author: Julian Steenbergen

Contact: j.w.steenbergen.1@student.rug.nl

Student Number: s4074513

Bachelor: Human Geography & Planning

University: Rijksuniversiteit Groningen

Version: Final Version

Words/Pages: 6251 / 39

Date: 17-06-2022

Supervisor: Dr. Tim Busscher

Table of Contents

Colophon	2
Table of Contents	3
Abstract	4
1. Introduction	5
1.1 <i>Background</i>	5
1.2 <i>Research Problem</i>	5
1.3 <i>Academic and Societal Relevance</i>	5
1.4 <i>Research Questions</i>	6
1.5 <i>Reading Guide</i>	6
2. Theoretical Framework	7
2.1 <i>Conceptual model</i>	9
2.2 <i>Hypotheses</i>	9
3. Methodology	10
3.1 <i>Research method</i>	10
3.2 <i>Case study description</i>	10
3.3 <i>Data collection</i>	11
3.4 <i>Data analysis</i>	11
3.5 <i>Ethical considerations</i>	11
4. Results	12
4.1 <i>Participation techniques</i>	12
4.2 <i>Consistency throughout phases</i>	13
4.3 <i>Problems & Solutions</i>	13
5. Conclusions	15
6. Discussion & Reflection	16
6.1 <i>Discussion</i>	16
6.2 <i>Reflection and Recommendations</i>	16
References	17
Appendices	18
<i>Appendix 1 - Interview Guide</i>	18
<i>Appendix 2 – Consent Form</i>	20
<i>Appendix 3 – Transcripts interviews</i>	21

Abstract

This exploratory research aimed at investigating the relationship between citizen participation and its consistency in infrastructure projects. Existing literature is written about citizen participation in relation to infrastructure projects, but the part about consistency is often missing. This study, therefore, tried to fill this gap by researching this relationship. To enrich the findings, this study included a case-study of 'Aanpak Ring Zuid' in the city of Groningen, The Netherlands. This is a large-scale infrastructure project that is relevant to this study, as it has a long time span and construction largely takes place right in front of the doors of local citizens. This means citizen participation and correct involvement requires proper techniques and approaches. Therefore, this study entails a qualitative method where interviews were held with three experts employed under the organisation of 'Aanpak Ring Zuid'. The interviewees gave interesting insights into the field of citizen participation consistency regarding infrastructure projects. Participation techniques like plenary presentation sessions, walk-in evenings, local committee meetings, newsletters, a website and opening a pavilion appeared to be most valuable. The level of citizen participation, though, was not the same across all project phases. There was a lack of information and engagement during the second participation phase. This concludes that different techniques are relevant for different phases of a project, since each stage requires a specific approach. However, the interviewees gave a set of solutions to the problems they faced during the years of active participation, as well as the years where there seemed to be a lack of participation. Although many fruitful conclusions can be drawn from this research, more investigation is needed to further uncover the relationship between citizen participation and consistency among infrastructure projects.

1. Introduction

1.1 Background

The Dutch government has announced a new planning act that will simplify and combine all existing acts. At this moment, it is not entirely sure when the new act will be implemented since it has been postponed several times due to a variety of bureaucratic and technical reasons. This new planning act, called the 'Omgevingswet' in Dutch, will include a lot of different aspects by bundling more than 20 laws (Rijksoverheid, 2022). Besides environmental planning policies, it will also introduce a new situation with regards to citizen participation. The aim is to increase the level of participation through utilizing a set of new instruments. However, many experts have a critical point of view when analysing this new planning act. Firstly, there are no minimal requirements when it comes to participation initiatives, so there is a lot of freedom for individual municipalities (Perree, 2019). This means it is not clear what rights citizens have in decision processes across different municipalities in The Netherlands. Moreover, many municipalities view citizen participation mostly as a one-off (Perree, 2019). This is a problem, because reality shows that participation is a continuous process that needs ongoing attention. Planning projects take time, so the level of citizen participation also needs to stay constant during the entire project.

1.2 Research Problem

The development of infrastructure often entails large-scale projects where many stakeholders are involved. Infrastructure does not only include building new roads, but it can also be a much wider concept. Rail roads, waterways, sewages and even our internet connection can also be considered as infrastructure. Most often, the local citizen is involved in the processes of these projects. Construction or maintaining infrastructure is in fact a lifestyle-improving development for many people. However, some problems may arise when considering the participation of these citizens. Citizen participation can be greatly beneficial for both the organisation side and the citizen side. Although many development companies are aware of the benefits, citizen participation is not always prioritised. The level of citizen participation in infrastructure projects can be of great importance for local people living around the project site. When this level is high, citizens tend to have more influence on the processes and outcomes of such projects. In this way, they would have an important say in the future of their own living environment. Additionally, infrastructure generally entails multi-phased projects that follow a pattern of several stages. Throughout these phases or stages, citizen participation is put to the test several times. Therefore, the consistency of citizen participation is even a greater challenge, since different stages require a different set of approaches and effects.

1.3 Academic and Societal Relevance

This thesis tried to uncover the consistency of the level of participation which influences the continuity of the involvement of local people. The consistency of this involvement is of great importance when looking at the societal outcome of a project. As discussed later in this study, citizens will have a more positive perspective on a project when involved and informed consistently. Potential problems are addressed so that future infrastructure projects do not have to face the same problems again. Besides the societal relevance, this paper also has its academic relevance. Till today, many academic literature articles have been written about the participation of citizens. Even in combination with infrastructure some research has been done. However, there is not much written about the consistency of citizen participation. The consistency of participation, as shown in this paper, is hugely important for a variety of reasons. This is elaborated further in the theoretical framework, as well. This thesis, therefore, tried to fill this academic gap by researching this relationship.

1.4 Research Questions

The aim of this exploratory research is to contribute to the science of citizen participation and its consistency among infrastructure projects. To further investigate this relationship, the following main research question is applied:

'To what extent is citizen participation consistent throughout different phases of the 'Aanpak Ring Zuid Groningen' infrastructure project?'

The sub-questions that follow from the main question, are:

1. How are infrastructure projects structured?
2. What are citizen participation techniques and what affects consistency?
3. How is citizen participation consistency realised in the case of 'Aanpak Ring Zuid Groningen'?

1.5 Reading Guide

In this paper, there are several chapters diving into the details of this study. Firstly, chapter two concerns the theoretical framework where several relevant concepts will be mentioned and analysed. This will be followed by a conceptual model to summarise and visualise the framework, after which several propositions will be presented to highlight the expected findings of the study. The third chapter will discuss the methodology. In this chapter the data collection will be explained, as well as the chosen approach for analysing the data. Moving on, the fourth chapter presents the results of the interviews together with the noticeable outcomes of the investigation. The fifth chapter will discuss the conclusion of the findings of this research, where all parts of the paper will come together. Lastly, the sixth chapter dives into the discussion and the reflection of this study. This will be followed by recommendations for further research regarding citizen participation in infrastructure projects.

2. Theoretical Framework

Infrastructure project phases

In The Netherlands, infrastructure is generally owned by 'Rijkswaterstaat', which is the division of the government that controls the execution of infrastructure within the Dutch borders. These infrastructure projects are typically divided into several individual stages. Each stage, or phase, has its own characteristics and processes. The Dutch government introduced a standard contract model where these phases are divided into six parts. This model is called 'DBFMO', or: 'Design', 'Build', 'Finance', 'Maintain' and 'Operate' (Rijksoverheid, 2022). It is predominantly meant for large-scale projects that entail long periods of time. These six phases respectively are: the initiation phase, the preparation phase, the procurement phase, the realisation phase, the exploitation phase, and the completion phase (Rijksoverheid, 2022). The time schedules allocated to these stages are not the same in every project. However, the realisation phase and the exploitation phase typically take the most time. Furthermore, this model does not count for all projects, nor do the six phases. Sometimes these individual stages cannot be explicitly partitioned. This comes back in the case-study part of this paper.

Citizen participation techniques and objectives

To involve local people, or citizens in general, a project organisation can employ a set of participation techniques. There are many ways to involve or inform stakeholders. Luyet et al. (2012) found that there can be a variety of techniques when looking at citizen participation. Some examples are newsletters, presentations, internet webpage, field visits, workshops, participatory mapping, consensus or focus groups. They all have different effects and require a different approach. A critical drawback of these traditional participation techniques is the lack of public involvement (Zutphen, 2019). The same study suggests to, therefore, implement social media as well, since that is always active and 24/7 approachable. On top of the techniques of citizen participation, there are also objectives when applying these techniques. According to Glass (1979), there are five different objectives of citizen participation. The objectives are information exchange, education, support building, supplemental decision making, and representational input. These targets do not have to count for each infrastructure project phase, as some objectives may be more relevant than others during a particular stage. For example, information exchange can be relevant throughout the entire duration of the project, whereas representational input could become less relevant in later stages of the project.

Ladder of Participation

Citizen participation is, in itself, an abstract concept. It does not convey any other message besides the idea that citizens have a certain level of influence (participation) on political, organisational, or any other scale, projects and developments. This means that this concept is hard to measure. Luckily, there are studies that aimed at conceptualizing citizen participation so that we can work with a more tangible approach. According to Arnstein (1969), citizen participation can be divided into several 'steps of a ladder'. His model aims at understanding how the level of citizen participation can affect public perceptions of authority, legitimacy and governance. It explains, using eight degrees of participation, how power relations influence decision-making. These eight steps of the ladder follow the degree of participation, starting at step one, 'manipulation', all the way to step eight, 'citizen control'. The more 'we climb' the ladder, the more control citizens gain over a certain decision. The ladder of Arnstein can be found in figure 2. This approach can be useful when analysing the level of citizen participation throughout different stages of an infrastructure project. For example, in the first phase a project can still score a six (6), meaning there is a lot of participation. Whereas in a later stage, for instance during the delivery phase, the score might have dropped to four (4), hinting at the occurrence of some citizen participation problems.

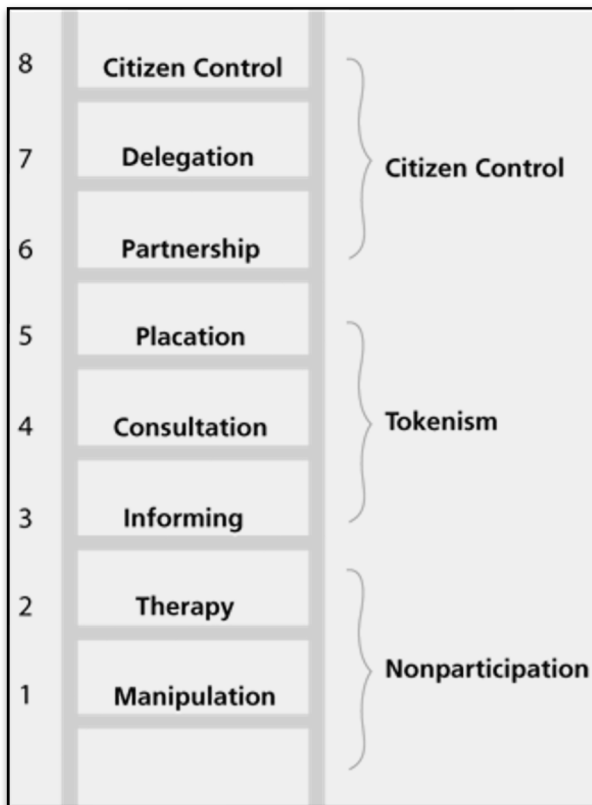


Figure 2: Arnstein's Ladder of Citizen Participation (1969)

Consistency throughout phases

Many studies have assessed the existence and level of citizen participation in planning projects. Whether a planning project is focused on infrastructure, green space, or housing, they all give similar conclusions. As mentioned earlier, each infrastructure project goes through several stages. It depends on the project itself how many different stages or phases are relevant. The concept of citizen participation is not the same, though, throughout each phase. The applied tools and the corresponding outcomes may vary over different stages. Rojanamon et al. (2010) found that people are more likely to respond positively if project information is shared in an early stage, as well as the opportunity to bring in ideas during this first essential phase of planning. Local people are more likely to have a positive perspective when they are informed from the very start of a project. Planning institutions and companies seem to understand this, but unfortunately this does not count for all development phases. According to Willems et al. (2020), there is often a lack of citizen participation during the delivery phase. This could lead to many problems, as the delivery phase is generally the most disturbing and stressful phase for people living around the project site. In this phase, the actual construction plans are carried out with many nuisances as a result. Luckily, there are also ways to keep the local people informed and positive throughout all stages of development. Study shows that dialogue, consensus building, and facilitative leadership are tools to enhance citizen participation (Mensah et al., 2016). According to Rojanamon et al. (2010), planners also need to have knowledge of how a certain community operates before making actual plans. This way, it will become easier for all stakeholders to work together and collaborate without leaving people out of the process. The same study also shows that people are likely to support projects that are expected to increase their standard of living. However, there does not seem to be much research yet on large-scale infrastructure planning in relation to their phases and the level of citizen participation consistency. This study tried to fill this gap by addressing this question and comparing it to an infrastructure project case study.

2.1 Conceptual model

To visualize the theories and concepts related to this framework, a conceptual model is created. This model primarily focuses on the relationships between the participation techniques and the timeframe of infrastructure projects. There are more variables/techniques than discussed in this study, but this gives an example of what organisations can use to effectively involve local people. Not every measure is evenly relevant throughout the duration of an infrastructure project. For example, presentations are generally most relevant in earlier phases where design and procedure plans are presented to the people. Sending out newsletters, on the other hand, is relevant for a longer period of time since that gives local people a consistent flow of information. In the conceptual model, these measures are shown in relation to the timeframe or project phases. Each technique presents a black line which corresponds to the time where this technique is most relevant. This gives a general overview of the complexity but also diversity of participation measures in relation to time. Reality, however, might differ a lot from this conceptual model since every project and situation is unique. In some instances, giving workshops might not be relevant at all, whereas dialogue could be the main source of communication with the community, for example. The model can be found in figure 3.

2.2 Hypotheses

Based on the central research problem and relevant variables, several hypotheses can be composed. This research is more like an exploratory study since the independent variables, or the techniques of participation, are not all clear yet. There are some common techniques that can be used in a variety of situations, but the exact measures and effects relevant to this study are uncovered after completing the qualitative research and analysis. Because of this, it is more competent to speak of propositions instead of hypotheses. It is expected to see a certain level of citizen participation after conducting interviews among experts involved in the case study project. This consistency between project phases and level of participation is strongly connected to the variables as described earlier. Therefore, a proposition could be: "During the delivery phase of the 'Aanpak Ring Zuid Groningen' project, citizen participation is likely to be less strong than in earlier stages." Another expectation could be: "If local people were informed about the project in early stages, citizen participation is more likely to be high, resulting in more local support." These propositions are tested and compared to the qualitative results.

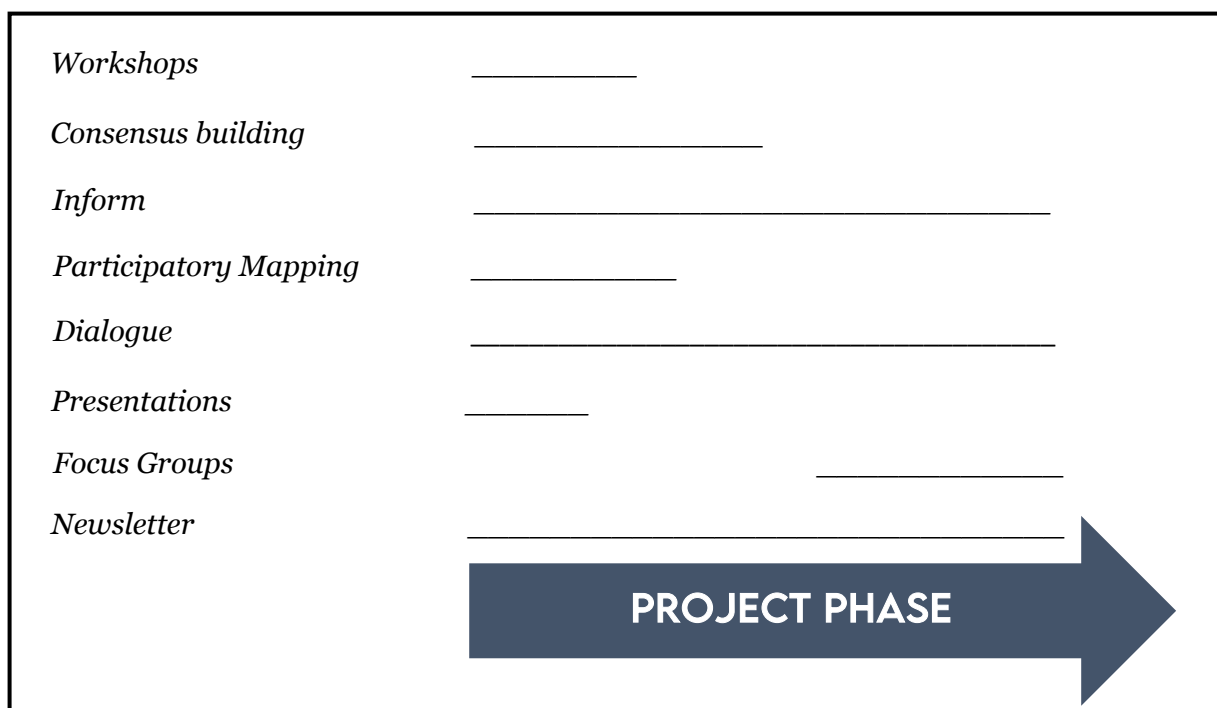


Figure 3: Conceptual model in support of the theoretical framework (Author, 2022)

3. Methodology

3.1 Research method

The central problem as well as the secondary questions require a certain research method to work around. For this study this is a qualitative method. This strategy will determine how the data is collected and analysed. The reason why this study works with qualitative methods instead of quantitative methods, is that the topic requires dialogue. It would not have been easy to establish citizen participation techniques and its relationship with consistency with surveys or other quantitative methods. Therefore, it is chosen to collect qualitative data in the form of in-depth interviews. The type of collection and how this data is analysed will be presented in the following sections. This methodological approach will also concern a description of the case study, since this study is partly based on the case study of ‘Aanpak Ring Zuid’.



Figure 4: The entire project site area of ‘Aanpak Ring Zuid’ (Wurck, 2022)

3.2 Case study description

This study contains an individual case study where the theoretical framework is compared to a real-life situation. The case, in this instance, is the large-scale infrastructure project called ‘Aanpak Ring Zuid’ in the city of Groningen. In this project, the main southern ring road of the city is entirely redeveloped. This entails the construction of new roads, viaducts, tunnels, and intersections, but also the destruction of the old network. Currently, it is considered as one of the most challenging infrastructure projects in The Netherlands with a total budget of approximately 642 million euros (Aanpak Ring Zuid, 2022). Additionally, the project is expected to be completed in the summer of 2024, after six years of construction. During these years, people living around the project site might experience a lot of nuisances. That is why this case is interesting when researching the level and consistency of citizen participation. The total project area can be found in figure 4. This infrastructure project already started long ago, of course, before construction. Many phases came prior to the current phase of delivery. A rough timeline of the history of the project can be found in figure 5. The total timespan of the project of ‘Aanpak Ring Zuid’ is around 25 years.

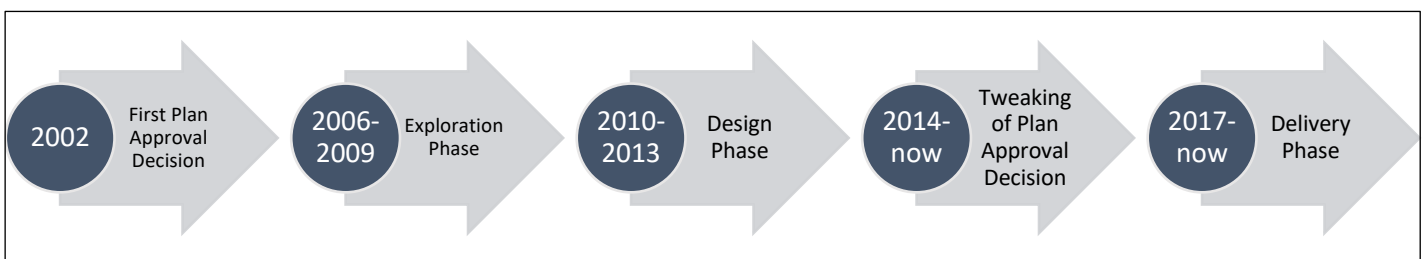


Figure 5: Timeline of project ‘Aanpak Ring Zuid’ (Author, 2022)

3.3 Data collection

The collection of data can be done in various ways. As mentioned earlier, the data of this study is qualitative and will, therefore, only consider in-depth interviews. These interviews were held with three people working in the organisation of ‘Aanpak Ring Zuid’. The goal of these conversations was to uncover the initiatives and outcomes of the consistency of citizen participation during the project. Although this approach will not consider the view of the local residents, there is still a lot to learn when focusing solely on the organisational side of citizen participation. Experts can, namely, give a more in-depth elaboration of the approaches and goals regarding the consistency of citizen participation. The main requirement for a participant was that this person is working in a role that takes local people into account, employed under the organisation of ‘Aanpak Ring Zuid’. Consequently, the three interviewees were mainly working as environmental managers or other communicative roles within the project. These interviews were structured and lasted around one hour per conversation. The complete interview guide can be found in appendix 1, as well as the entire transcripts in appendix 3.

3.4 Data analysis

The interviews were held on two locations related to the organisation. The entire interviews were audio recorded, using software on a mobile phone. Later, these recordings were transcribed to text documents. After completing the process of transcribing the audio recordings, the data was analysed accordingly. The procedure of analysing took the form of open coding. This means the transcripts were coded using open or free coding where labels were attached to different phrases of the interviews that are relevant to the research. These codes were linked into different themes or code groups, such as: ‘Participation Initiatives’, ‘Participation Problems’ and ‘Participation Solutions’. A brief coding scheme can be found in figure 6 below. Remark: not all codes and code groups are in this table, only the most relevant. Finally, these codes were used for drawing conclusions and answering the research questions.

Code Group	Code Name	Quote Example
Participation Initiatives	1 st phase initiatives	<i>“In the beginning, we held very big information evenings.”</i>
“ “	2 nd phase initiatives	-
“ “	3 rd phase initiatives	-
Participation Problems	Participation Challenge	-
“ “	Problem 1 st phase	<i>“... You don’t really know where the road will be, so I feel [...] less involvement in this phase.”</i>
“ “	Lack of sharing information	-
Participation Solutions	Solution Communication	-
“ “	Solution Problem	<i>“... In 2018, to take a larger group so you can inform more people.”</i>
“ “	Solution 3 rd phase	-
Goals	Goal	-
Recommendation	Recommendations	<i>“... Feel overdone, spend money wisely and make good contact with businesses.”</i>

Figure 6: Simplified coding scheme used for his research (Author, 2022)

3.5 Ethical considerations

It is important to work ethically and to be transparent about the objectives of a research. Therefore, all interviewees were asked to sign a consent form where they were formally asked whether they would agree on participating. This document contains all necessary responsibilities and agreements to make this research ethically sound, including: the purpose and intentions, participant rights, data analysis, storage of data, and more. The consent form, including all not yet mentioned conditions, can be found in appendix 2.

4. Results

In this chapter of the paper, the outcomes of the interviews and qualitative analysis will be discussed. This is done using the coding system as described earlier in the methodology section. The chapter is divided into three different themes to logically structure the results. The themes are participation techniques, consistency throughout phases and problems & solutions. Besides giving exploratory conclusions, this section will also provide direct quotes from the interviews that are relevant to further elaborate on the findings. The results of this study essentially aim at uncovering the relationship between the dependent and independent variables, as well as trying to answer the research questions. The findings can be found below.

4.1 Participation techniques

As mentioned in the theoretical framework chapter of this paper, there are many ways or techniques to inform and involve local people. During the conversations with the three interviewees, many participation techniques were mentioned and discussed. Not only did the participants give examples of which techniques they applied, they also gave an impression of the outcomes and effects associated to these participation techniques. Altogether, this gives an interesting view on the situation regarding the citizen participation of 'Aanpak Ring Zuid'. First of all, they mentioned that they organised a lot of dialogue-based evenings and gatherings. Some examples of such initiatives are walk-in evenings, conversations with neighbourhood councils and meetings with NGO's. They aimed to investigate how these people and organisations were feeling about their plans and asked them which scenario's they would prefer. Another frequently mentioned technique was the newsletter. These are easy to send out to a lot of people, which mean you can inform the whole population in one letter about the plans and the conditions. Furthermore, the interviewees mentioned that, especially in the beginning, 'Aanpak Ring Zuid' organised a few plenary evening sessions in large theatres like Oosterpoort or Martiniplaza. According to the participants, these were truly valuable. A main positive effect was that citizens with different perspectives and opinions come together on such evenings. This effect can be further illustrated using a direct quote from one of the interviews:

Joris:

“On such evenings everything comes together, so one time you talk to someone who's really happy [...], the other time you speak to a resident who lives next to the road and experiences a lot of construction nuisances and more traffic; concerns about noise and air pollution, etc. So that person is less in favour of the plans.”

Besides the previously mentioned participation techniques, there were more ways to inform and involve citizens according to the interviewees. An interesting tool was to publish the plans in the 'Staatscourant', where people can formally have their say and react to the plans presented by the organisation. In this online governmental institution, citizens can legally appeal. This could even go as far as 'de Raad van State', which is the highest Dutch court of conflict between government and citizen. Another few participation techniques they used were launching a comprehensive website, setting up a counter for specific construction works and opening the 'Aanpak Ring Zuid' pavilion. Especially this last measure was extremely valuable according to all interviewees. The pavilion made it possible for people to ask questions and inspect the plans in an accessible manner. There is always an employee available to answer direct questions or concerns local people may have. In addition, a detailed maquette of the completed situation after construction is also available at the pavilion. Altogether, all interviewees were positive about this participation technique, and it seemed to have a positive effect on the engagement and perspective of local people living around the project site.

4.2 Consistency throughout phases

The next subsection of this chapter will dive into the qualitative results with regards to the consistency of citizen participation throughout phases. The interviews gave various insights into the consistency of participation in the situation of ‘Aanpak Ring Zuid’. The previously mentioned techniques were not evenly distributed throughout the entire duration of the project. For example, the plenary presentation sessions were mainly organised in the first phase of the project. In this stage, the general plans were ready to be presented to a larger public. As Rojanamon et al. (2010) found, people are more likely to have a positive perspective when informed in early stages of a project. Hence, it was valuable to organise these sessions in the first phase. Furthermore, one of the interviewees stated that the years between 2010-2014 have been rather important. During this period, a lot of walk-in evenings were organised where people could choose between various alternative plans. In general, this project can roughly be divided into three different participation phases, according to one of the interviewees. The last stage, the delivery phase, is currently still proceeding. As discussed in the theoretical framework, there is often a lack of citizen participation during the delivery phase (Willems et al., 2020) In the case of ‘Aanpak Ring Zuid’, the participation techniques in the delivery phase are mainly focused on local initiatives, such as talking to neighbourhood associations and committees. All interviewees stated that the level of citizen participation is still relatively high in this phase of the project, which is a good development. Overall, citizen participation seems to follow the course of the project naturally. A direct quote from one of the interviews states:

Kirsten:

“The participation has been following the natural course of the project. So it is not like we began or ended it intentionally, it is more like what can we say about the current situation?”

Moreover, one of the interviewees also stated the importance of consistent legal procedures. It is crucial to maintain a strong legal system where the organisation can share information, and where citizens can speak in a formally justified manner. Lastly, one of the interviewees shared her personal motto which gives a good impression of how to approach participation consistency. She believes if something feels ‘too much’, you are probably doing the right thing. This person illustrates this motto with the example of sending out informational letters weekly, year after year. She thinks it is better to have people ask why they are receiving the letter, than that they ask why they are not receiving the letter.

4.3 Problems & Solutions

Now that the most relevant techniques, effects, and their timeframes have been explored, one subsection is left. In this theme, the main problems, solutions, and participation challenges will be discussed. Starting with the most consistent challenge: the number of stakeholders involved in large-scale infrastructure projects. When you have a hundred people you have a hundred wishes. In reality you cannot fulfil all wishes, but you can listen, puzzle and act consistently. If done carefully, local citizens will be heard as much as possible in this situation. Moving on to first phase problems, it seems that in the case of ‘Aanpak Ring Zuid’ it was difficult to involve citizens during this stage. This was explained by means of the fact that there was not much to present to the people yet. In other words, the plans were not yet visualised enough for people to understand. A solution to this problem, one of the interviewees stated, is to further develop the design than you actually like at that stage. In this way, the plans and their potential impacts become more accessible for the local people. Looking at another problem they faced during the initial phase of the project, there was a negative side to these large plenary presentation sessions. On these evenings, there was only one stage with one speaker. The problem here is that you generally only hear the people with the biggest mouths, who are typically against the plans. In essence, you give voice to these people only, resulting in a one-sided conversation where others might be left out.

A solution to this problem, according to one of the interviewees, is to organise the walk-in evenings. They are fairly labour-intensive, but also more valuable in engaging with the local people. This can be illustrated further using a direct quote from one of the interviews:

Johan:

“It requires to have a specialist available for each part of the project, so that people can walk around and choose to have a conversation about the specialism they are interested in. The advantage is that you can have a more comprehensive dialogue, as well as the fact that you can hear the people who you cannot hear in the plenary sessions.”

Overall, it seems that there was a lack of participation efforts during the second phase of the project. This was essentially between approximately 2013 and 2018. One of the interviewees stated that this period was quite uneventful. This led to the problem where people in 2018 did not know what was going to happen to their neighbourhood and their living environment. A frequently reoccurring problem multiple interviewees stated is the situation where new people came into town and other people moved to different places. This means some citizens were not acquainted with the plans, since most decisions were made before they moved to the neighbourhood. This is a problem that occurs not only for this project, but for all projects that stretch over long periods of time. In the third participation phase of the project, one of the interviewees mentions, the project becomes more diffused. This means that the impact differs a lot between time and place. Because what you do now only concerns a specific part of the city. An alternative approach to this situation is to only organise small meetings with parts of neighbourhoods that are relevant to the present construction. This in combination with sharing door-to-door letters and allocating a contact person when experiencing nuisances could be very valuable. In other words, keeping the lines short and creating direct entries for local citizens is not to be underestimated. Lastly, according to one of the interviewees, a general challenge with large-scale infrastructure projects and citizen participation is the fact that people sometimes do not see the difference between Rijkswaterstaat, the province and the municipality. When someone has a negative experience with one of the above, it often results in a negative bias towards the others. This suspiciousness could be difficult to work with, according to the interviewee. There is always a certain history involved. A solution to this problem, as they shared, is to speak ‘with one mouth’ as much as possible. All parties must be aware of what others have said and promised, to avoid confusion or conflict.

5. Conclusions

After creating a framework of literature, conducting interviews, and analysing the results, several conclusions can be drawn. This is done on the basis of the central research question. To answer the research question: *'To what extent is citizen participation consistent throughout different phases of the 'Aanpak Ring Zuid Groningen' infrastructure project?'*; it has been consistent in most parts of the project, but there were some problems, too. For instance, in the second participation phase between 2013-2018 there seemed to be a lack of sharing information and active involvement. Overall, however, it can be concluded that the organisation showed a decent amount of effort to involve local citizens in their project.

There are a lot of participation techniques available. As found by Luyet et al. (2012), an organisation can deploy several tools to enhance participation, such as: newsletters, presentations or launching an internet webpage. According to the interviewees, 'Aanpak Ring Zuid' did deploy most of these techniques. In addition, they organised walk-in evenings, meetings with neighbourhood councils and associations, plenary sessions, published formal reports and opened a pavilion. This last measure, opening a pavilion where people can ask anything they wish in an accessible manner, seemed to be one of the most valuable techniques. Regarding the consistency of these techniques, not every measure is evenly deployed across all phases of the project. For example, the plenary sessions are mostly relevant during earlier phases, whereas dialogue with local neighbourhood committees is mostly relevant during later phases of the project. Generally speaking, the consistency of citizen participation seemed to follow the natural course of the project. Besides, the organisation experienced several problems with regards to participation over the years. Some examples of problems are: in the first phase it is hard to present people something tangible; because of the long timespan people move in and out of the area; people often see governmental institutions as one entity. All in all, the results of this study are interesting when looking at the relation between citizen participation and phases of infrastructure projects. The outcomes discussed above tried to answer the main research questions, as well as the sub questions, as precisely as possible. Since there is not much academic literature on participation consistency yet, this study attempted to fill this gap.

6. Discussion & Reflection

6.1 Discussion

As mentioned several times earlier in this paper, this research is in essence an exploratory study. This means it tried to uncover the core of participation techniques and its consistency without giving absolute answers. The results found are, therefore, to be understood with the freedom of interpretation. In other words, the story may differ between projects and contexts. What works for 'Aanpak Ring Zuid' may not work for other infrastructure projects. However, it can give a solid guideline to apply when aiming at involving citizens consistently. That being said, the qualitative results are largely in line with the theoretical findings. The concepts and techniques can, thus, add to the existing literature by offering insights into participation techniques in relation to consistency throughout phases of infrastructure projects.

6.2 Reflection and Recommendations

Reflections on the study

This study aimed at investigating, in an exploratory manner, the relation between citizen participation and consistency. To a certain extent this did succeed. Techniques and their effects were linked to timeframes and project phases. The interviews with experts gave valuable insights into a real-life situation, namely the case-study of 'Aanpak Ring Zuid'. However, it is also important to acknowledge the limitations of the findings. Since there were only three interviewees, some critical information might have been left out. The interviews were comprehensive, though, and the data that was collected is still worthwhile. Moreover, this research is only based on one specific case, which means the results are not to be generalised.

Reflections on the research process

Looking back, I believe the research process has experienced some problems in the first phase. Due to personal and academic reasons, I started late with writing the paper and finding interviewees. Consequently, a lot of the work was done in the last few weeks before the deadline. However, now that this research is completed, I feel like it was a valuable experience. I was positively amazed by the responses my interviewees gave. This led to interesting conversations where a lot of useful information was shared. In summary, I think my study can add to existing literature by partly filling the research gap of citizen participation consistency.

Recommendations for further research

A great set of participation techniques and effects were identified, but the limitations from above give argument to further investigate this topic. The research gap of citizen participation is to be studied on further. Although this paper gave various insights, it only considers one case with a handful of experts. It would be fruitful to consider other contexts and cases as well. Perhaps taking these findings and comparing it to an international situation would lead to interesting outcomes. The topic of consistency can still be explored more.

References

- Aanpak Ring Zuid (2022). *Aanpak Ring Zuid*. Retrieved on 03-06-2022 from <https://www.aanpakringzuid.nl/>.
- Arnstein, S.R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35, 216-224.
- Glass, J.J. (1979). Citizen Participation in Planning: The Relationship Between Objectives and Techniques. *Journal of the American Planning Association*, 45(2), 180-189.
- Luyet, V., Schlaepfer, R., Parlange, M. B., & Buttler, A. (2012). A framework to implement Stakeholder participation in environmental projects. *Journal of Environmental Management*, 111, 213– 219.
- Mensah, C.A. et al. (2016). Community Participation in Urban Planning: the Case of Managing Green Spaces in Kumasi, Ghana. *Urban Forum*, 28, 125-141.
- Perree, H. (2019). Burgerparticipatie in Omgevingswet wordt flinke strijd. *Binnenlands Bestuur*, 10-11-2019.
- Rijksoverheid (2022). *Hoe werkt DBFM(O)?* Retrieved on 13-06-2022 from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/publiek-private-samenwerking-pps-bij-het-rijk/pps-contractvormen/contractvorm-dbfmo/hoe-werkt-dbfmo>.
- Rijksoverheid (2022). *Omgevingswet*. Retrieved on 27-05-2022 from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet>.
- Rijksoverheid (2022). *Wat is DBFM of DBFMO?* Retrieved on 13-06-2022 from <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/publiek-private-samenwerking-pps-bij-het-rijk/pps-contractvormen/contractvorm-dbfmo/wat-is-dbfmo>.
- Rojanamon, P. et al. (2010). Public Participation in Development of Small Infrastructure Projects. *Sustainable Development*, 20, 320-334.
- Willems, J.J., et al. (2020). Diverging Ambitions and Instruments for Citizen Participation across Different Stages in Green Infrastructure Projects. *Urban Planning*, 5(1), 22-32.
- Wurck (2022). *Ring Zuid, Groningen*. Retrieved on 13-06-2022 from <https://www.wurck.nl/projecten/ring-zuid/>.
- Zutphen, P. van (2019). Participatie bij infrastructuurprojecten. *Rijksuniversiteit Groningen*, 1-41.

Appendices

Appendix 1 - Interview Guide

Introductie & Functie (Part 1)

- o. *Thanking for their time; discuss recording; explaining the interview; introducing myself and the research; ready to start.*
1. Zou u mij iets kunnen vertellen over uw functie bij 'Aanpak Ring Zuid'?
2. Hoe bent u betrokken geraakt bij dit project?
3. Heeft u eerder gewerkt voor vergelijkbare projecten/functies?

Participatie Initiatieven (Part 2)

Dit blok aan vragen zal gaan over de mate van betrokkenheid en participatie van omwonenden, en de middelen die de organisatie heeft gebruikt om dit te bereiken.

4. Op welke manieren heeft de organisatie getracht burgers te betrekken bij het project?
 - a. Als u hierop reflecteert, denkt u dat deze middelen de juiste waren?
 - b. Wat was het effect van deze participatie initiatieven?
 - c. Zijn er andere manieren die nog ontbraken, achteraf gezien?
5. Heeft u het gevoel dat er veel vraag was naar informatie wat betreft het project?
6. In hoeverre hebben omwonenden gebruik gemaakt van de genoemde initiatieven?
7. Tegen welke problemen bent u aangelopen wat betreft het betrekken van burgers?
 - a. Wat waren de oorzaken van de genoemde problemen?
 - b. Zijn deze problemen simpel te verhelpen in de toekomst, zo ja: hoe?
8. In hoeverre kwamen omwonenden zelf met burger participatie ideeën?
 - a. Konden deze ideeën worden toegepast en/of gerealiseerd?
9. In hoeverre kwamen omwonenden zelf met planologische ideeën?
 - a. Konden deze ideeën worden toegepast en/of gerealiseerd?

Behoud van Consistentie (Part 3)

De volgende vragen gaan over relatie tussen de verschillende projectfasen en de mate van burgerparticipatie. Hierbij richt mijn onderzoek zich voornamelijk op de mate van consistentie door de verschillende fasen heen.

10. In hoeveel verschillende fasen is project 'Aanpak Ring Zuid' opgedeeld?
 - a. In welke fase bevinden wij ons nu? Welke fasen liggen nog voor ons?
11. Kunt u mij iets vertellen over de middelen die de organisatie heeft ingezet om burgers te betrekken tijdens de eerste fase?
 - a. Heeft dit gewerkt? Zo ja, wat was het effect?
 - b. Is hiervan een evaluatie geweest, of hebben omwonenden hun mening hierover kunnen delen met de organisatie?
12. Hoe was dit voor de hierop volgende fasen? ("a"/ "b")
13. Heeft u het gevoel dat de participatie van omwonenden door alle fasen heen even sterk aanwezig was?
 - a. Zo niet, waar lag het probleem en wat zijn hiervoor oplossingen?
14. In hoeverre voelt u zich persoonlijk verantwoordelijk voor de consistentie van burgerparticipatie?
 - a. Zijn er functies toegewezen voor dit onderwerp binnen de organisatie?
 - b. Zo niet, denkt u dat het heilzaam is om een persoon hiervoor toe te wijzen?

Lessen & Aanbevelingen (Part 4)

15. Reflecterend op de mate van consistentie door de projectfases heen, wat zou u/de organisatie volgende keer anders kunnen doen?
16. Welke middelen zou u behouden? Ofwel, wat werkte goed volgens u?
17. Wat zou u aanbevelen aan toekomstige omgevingsmanagers/projectleiders die te maken krijgen met burgerparticipatie binnen infrastructuurprojecten?

Conclusies & Einde (Part 5)

18. Concluderend, als ik u goed begrijp... *(summarise most important points)*
19. Zou u nog iets willen toevoegen aan de inhoud van dit interview?
20. Heeft u nog andere zaken die u graag zou willen benoemen?
21. *Thanking the interviewee for participating; informing about the next research steps; asking if he/she would like to receive the recording, transcript, or final thesis.*

Appendix 2 – Consent Form

Overeenkomst van deelname

Onderzoeker/student: Julian Steenbergen
Onderzoeksproject: Bachelor Thesis – Human Geography & Planning
Universiteit: Rijksuniversiteit Groningen
Titel: Consistency of citizen participation throughout different phases of infrastructure projects

Geachte heer/mevrouw,

Allereerst wil ik u graag bedanken voor uw deelname aan dit interview. Dit gesprek zal mij helpen inzicht te krijgen in de relatie tussen burgerparticipatie en de consistentie hiervan binnen infrastructuurprojecten. Met deze brief informeer ik over de ethische zaken wat betreft het interview. Gelieve het volgende te lezen:

Dit interview zal ongeveer een uur duren en zal worden opgenomen met een audiorecorder. Deze audiodata zal worden getranscribeerd. Het transcript zal worden gebruikt om ons gesprek verder te analyseren. Indien gewenst heeft u de mogelijkheid dit transcript te controleren en te corrigeren waar nodig. Het audiobestand zal worden vernietigd na afronding van dit onderzoek. De overige data zullen vertrouwelijk worden bewaard en behandeld. Deze gegevens zullen uiteindelijk worden opgenomen in mijn scriptie en hiermee ook in het archief van de Rijksuniversiteit Groningen.

Met het ondertekenen van deze overeenkomst verklaar ik dat:

- Ik deze brief heb gelezen en begrepen.
- De inhoud van dit onderzoek bij mij bekend is.
- Ik begrijp dat de deelname aan dit onderzoek vrijwillig is, ik heb dan ook het recht specifieke vragen niet te beantwoorden.
- Ik begrijp dat de informatie vertrouwelijk zal worden behandeld en dat de onderzoeker materiaal zonder schriftelijk bezwaar kan gebruiken voor het rapport.
- Ik begrijp dat de data die voortkomt uit het interview kan worden gebruikt voor academische doeleinden en dat dit wordt opgenomen in het archief van de RUG.
- Ik begrijp dat alle informatie vertrouwelijk wordt bewaard op een apparaat dat met een wachtwoord is beveiligd.

Handtekening participant: _____

Naam participant: _____

Datum: _____

Beantwoord alstublieft de volgende vragen door “JA” of “NEE” te omcirkelen:

- | | |
|--|----------|
| 1. Ik ga ermee akkoord dat mijn interview wordt opgenomen (audio). | JA / NEE |
| 2. Geef alstublieft aan of u wenst anoniem te blijven: | |
| a. Mijn voornaam kan worden gebruikt. | JA / NEE |
| b. De onderzoeker verzint een pseudoniem. | JA / NEE |

Voor vragen of opmerkingen, gelieve contact op te nemen met:
j.w.steenbergen.1@student.rug.nl

Appendix 3 – Transcripts interviews

Name: Kirsten

Date: 01-06-2022

Time: 10.00 – 11.00

Interviewer: Ik heb eerst even een overeenkomst, als je die kort zou willen lezen en ondertekenen, dan weet ik dat je vrijwillig wilt deelnemen hieraan.

Kirsten: Ja, duidelijk.

Interviewer: Ja, super.

Interviewer: Oké heel erg bedankt, dan gaan we beginnen.

Interviewer: Bedankt dat je wil deelnemen en bedankt voor je tijd. Ik heb volgens mij al een beetje het onderzoek via de mail verteld?

Kirsten: Ja, in één zin.

Interviewer: Ja want het ging via Simon?

Kirsten: Simon inderdaad, ja.

Interviewer: Die heeft daar stage gelopen dacht ik?

Kirsten: Ja, klopt.

Interviewer: Misschien heeft hij al iets verteld over het onderwerp?

Kirsten: Ja, heel kort. Hij heeft jouw mail inderdaad doorgestuurd. In ieder geval kende ik de woorden burgerparticipatie, consistentie en infrastructuur, dus dat zit er wel in.

Interviewer: Ik ben inderdaad met mijn scriptie op zoek naar, ik doe onderzoek naar de consistentie van burgerparticipatie bij infrastructuurprojecten. En laat dit nou een heel groot en mooi infrastructuurproject zijn. En ik studeer in Groningen dus dat was mooi. En daarbij ben ik dus op zoek naar de consistentie van deze participatie door het hele proces heen zeg maar, en hoe zich dat in de praktijk uitwerkt. Maar van tevoren zou ik aan u vragen of u mij iets kunt vertellen over welke functie u hier heeft bij Aanpak Ring Zuid?

Kirsten: Ja! Ik ben nog niet zo heel erg lang, nu sinds een half jaar, manager communicatie en bestuurlijke zaken, en dat houdt in dat er een groot deel van ons werk gaat over externe communicatie maar ook over omgevingsmanagement. Communicatie wordt toch wel een beetje gezien als eenrichtingsverkeer, dat wat we vertellen aan de buitenwereld, maar omgevingscommunicatie is natuurlijk van, wat wil de buitenwereld van ons en wat kunnen wij leveren, dus daar valt jouw onderzoeksvraag ook wat meer onder.

Interviewer: Ja, ook van de buitenwereld ja. Dus je houdt je niet alleen bezig met één kant van de communicatie maar ook de andere kant.

Kirsten: Ja, precies.

Interviewer: Oké. En op wat voor manier bent u betrokken geraakt bij het project?

Kirsten: Nou ja, door op een functie te solliciteren, dat is het natuurlijk, of eigenlijk in dit geval werd ik gevraagd, zo gaat dat tegenwoordig op de arbeidsmarkt, en ik had niet heel veel ervaring in de infrastructuur, maar de processen qua communicatie en omgevingsmanagement zijn eigenlijk overal hetzelfde, of je dat nou voor de belastingdienst doet, of voor infrastructuur of voor justitie en voor politie in mijn geval, alhoewel dat twintig jaar geleden anders was. Ik denk eerlijk gezegd dat sommige bedrijfsonderdelen wat eerder wakker zijn geworden, rond tien jaar geleden, bepaalde overheden

misschien ook wel, maar de echte grote rijksoverheid, waar Rijkswaterstaat, waar dit project onder valt, ook wel een beetje onder valt, die zijn nog niet zo lang op deze manier bezig. Binnen dit project zijn ze al wel wat langer bezig met omgevingsmanagement noem ik dat dan maar even, dat is dus echt communiceren met de omgeving, en dat komt eigenlijk ook wel omdat het moest, omdat de schreeuw van de buitenwereld zo was. Dus ik weet wel echt heel erg veel inmiddels van wat er voor mijn tijd allemaal gebeurd is, anders kun je namelijk nu je werk ook niet goed doen. Dus ik ben betrokken bij het project en ik woon in Groningen dus ik weet al heel lang hoe het hier gaat en hoe omwonenden erover denken en hoe de politiek erover denkt, dus dat scheelt een hoop ik wat ik nu doe.

Interviewer: Ja, dat helpt wel mee inderdaad, dat maakt het makkelijker. U had het al een beetje verteld, maar heeft u eerder gewerkt voor vergelijkbare projecten of functies?

Kirsten: Ja nou, qua communicatieproces is het echt wel hetzelfde. Het gaat eigenlijk heel simpel over luisteren wat de buitenwereld wil, kijken wat je zelf moet, en hoe dicht je bij elkaar kunt komen. En wat ik al zei, ik heb voor Shell gewerkt, en daar was het proces hetzelfde, maar zelfs bij justitie, waar we wat wilden van mensen omdat ze mee moesten werken of omdat ze informatie moesten geven, is precies hetzelfde proces. Dus dat is niet de moeilijkheid, het is de moeilijkheid van hoe dicht kunnen we bij de wensen van nou ja stakeholders, hoe je het maar wil noemen. Burgers noemen we het eigenlijk al niet meer hè tegenwoordig, dat is een oud woord.

Interviewer: Nee? Hoe noemen jullie het dan?

Kirsten: Meestal 'inwoners' of 'omwonenden'.

Interviewer: Ja dat snap ik heel goed inderdaad, maar dan denk ik van omwonendenparticipatie, ik weet niet of je dat dan zo kan zeggen.

Kirsten: Ja, dat is ook een gek woord.

Interviewer: Ik schrijf wel vaak 'omwonenden' in het Nederlands dan, en in het Engels 'citizen participation'.

Kirsten: Ja dat is makkelijker, sowieso in het Engels met veel dingen, stakeholders is in het Nederlands een heel gek woord, terwijl stakeholders in een Engelse tekst heel normaal is.

Interviewer: Maar wat is dat dan in het Nederlands? Betrokkenen, belanghebbenden?

Kirsten: Ja, belanghebbenden. En dat is ook weer raar. Ja, dus uiteindelijk qua overheid, want ik heb ook een tijdje bij de veiligheidsregio werkt, toen was het veel meer over 'inwoners'. Dus je hoort nu eigenlijk alles door elkaar, burgers was wel zo makkelijk omdat het heel veelomvattend was, maar goed. Maar die processen zijn in principe dus wel hetzelfde. De moeilijkheid is echt alle wensen, want zijn er honderd mensen dan zijn er honderd wensen. Je kan nooit helemaal dichtbij die wensen komen, maar een proces van luisteren, puzzelen van hoe dicht kun je erbij komen, dat is eigenlijk overal hetzelfde.

Interviewer: Ja, dat is een mooie uitdaging. Nee, dat begrijp ik. Ik zou nu graag een paar vragen stellen over de participatie zelf, van omwonenden, en welke middelen de organisatie heeft gebruikt om dit te bereiken. Dus als eerst: op welke manieren heeft de organisatie getracht burgers (of omwonenden) te betrekken bij het project?

Kirsten: Dit is een project wat nu heel erg in uitvoering is maar er zit natuurlijk enorm veel plancommunicatie in al, in de jaren 2006, 2007, 2010, 2013. Uiteindelijk is het plan zoals we het nu aan het uitvoeren zijn al in 2013 vastgesteld, en 2014. En die jaren tussen 2010 en 2014 zijn vrij belangrijk geweest. In 2012, 2013 en 2014 hebben er heel veel inloopavonden plaatsgevonden, heel veel gesprekken met wijkraden, heel veel gesprekken met NGO's maar dan op heel lokaal niveau. Dus dat kan ook een buurtvereniging zijn geweest of een fietsersbond, noem maar op. Maar ook met scholen. Dus daar zijn heel veel fysieke gesprekken gevoerd om op te halen van hoe staan jullie erin en we zijn dit van plan en we hebben deze drie keuzes, wat staat jullie het meest aan. En dat is eigenlijk in 2014 al besloten. Dus je moet eigenlijk dit project een beetje in drie fasen opsplitsen. Dat is dan de eerste fase, daarvoor is ook al heel veel misschien niet altijd even handig aangepakte burgerparticipatie, omdat er veel direct naar de politiek ging en er weinig gesproken werd met de

buurt. De buurt zei hallo, dat willen we helemaal niet hebben. Die kwamen erachter en begonnen een beetje te morrelen, en daarna zijn dan die gesprekken geweest. Dus die eerste fase zijn heel veel gesprekken geweest met vertegenwoordigers van de bevolking die op hun beurt zeiden van (toen had je nog van die buurtkrantjes, nu is het allemaal meer digitaal dan tien jaar geleden) dit zijn ze van plan, en de mensen die heel betrokken zijn reageren dan wel en komen op zo'n avond. Dus ik denk dat dat de kern is van hoe het toen gecheckt is bij inwoners van staat jullie dit aan. Dan heb je de periode van 2013 tot circa 2018 waar heel weinig zichtbaar was en heel weinig gebeurde en het ook wel vrij rustig was. Dat geeft een probleem want mensen verhuizen, dus er komen nieuwe mensen en die weten niet wat er in 2013 is gebeurd. En in 2018 is weer een nieuwe fase, want dan begint het werk, dan begint het damwanden intrillen, en wegen opbreken en dergelijke, en dat is weer andere communicatie want dat is heel veel informeren: we gaan nu dit doen, we gaan nu dat doen. En dan lopen die drie fasen door elkaar, sommige mensen weten dus eigenlijk wat eraan zit te komen maar vinden het eigenlijk niet zo leuk dat die damwanden veel lawaai beginnen te maken, maar zij denken van ik word wel goed geïnformeerd en ik ga door. En er zijn mensen die zeggen hè wat is dit voor gek, hoezo gaan we dit doen, waarom is deze afrit weg. Dus die dingen lopen nu sinds 2018 door elkaar. Zelfs in die laatste fase heb je weer onderscheid tussen 'we begrijpen wel wat er gebeurt' en 'wat zijn jullie hier voor idioots aan het doen'. Dus daar moet je ook weer op inspelen. En dat is veel minder participatie, maar dat is veel meer informeren, en aan de andere kant zijn we ook wel weer van: lukt het zo, hebben jullie last van ons, wat kunnen we doen om de overlast te verminderen. Dus dat is een ander soort connectie dan we eerst hadden.

Interviewer: Oké, dat is een heel interessant verhaal.

Kirsten: Ja, dat laatste is eigenlijk veel via nieuwsbrieven, veel via sms-service, veel via de website, veel via social media. Dus het is veel digitaal geworden, veel minder persoonlijk. Aan de andere kant zijn er nog steeds een stuk of tien mensen bezig met praten met de omgeving. Nog steeds met de Fietsersbond, nog steeds met het Vondellaan-wijkcomité, nog steeds met de Bedrijvenvereniging Zuid-Oost, Zuid-West, noem maar op. Dus die gesprekken gaan wel door maar die zijn wat meer informerend dan uitwisselen van wensen.

Interviewer: Ja, dat begrijp ik. En als u dan reflecteert op wat jullie allemaal hebben gedaan, wat waren dan volgens u de juiste middelen en wat was het effect van deze, en welke ontbraken er bijvoorbeeld nog die jullie anders erin hadden kunnen doen?

Kirsten: Ik denk dat die persoonlijke gesprekken van toentertijd heel nuttig waren. Ik zit zelf ook altijd nog te zoeken van dat interbellum, hoe hadden we dat op kunnen lossen. Maar het is net als een goede film: er gebeurt iets spannends en dan wordt het weer minder en dan wordt het weer spannend. Dat is hier eigenlijk ook zo.

Interviewer: Dat was dan 2013 tot 2018?

Kirsten: Ja, inderdaad. En ik denk wel dat we daar na 2018 wat intensiever op hadden moeten voorzien voor de mensen die er nieuw zijn komen wonen, die eigenlijk niet weet waarover het gaat, waarom bepaalde dingen zo zijn. De waarheid is ook dat van de honderd mensen er maar twee mensen zijn die die behoefte hebben, en tien andere mensen fronsen wel hun wenkbrauwen maar die denken het zal wel. En tachtig anderen denken van ja prima. Dus het is altijd de vraag hoeveel je moet investeren om dat helemaal op honderd procent te krijgen. Maar ik denk wel dat dat handig was geweest. En ik vind het zelf heel erg belangrijk dat je mensen toch altijd informatie geeft, en tegelijkertijd de gelegenheid geeft om bij jou aan te komen. Dus ook al is het een brief, zet die deur open en kom terug. En ik vind dat die deur te weinig open is gezet.

Interviewer: Over alle fases?

Kirsten: Eigenlijk wel ja. Zo van: wij weten hoe het moet dus we gaan het wel even vertellen. Ik vind dat die niet een kiertje open moet maar gooi die hele schuifpui maar open. Moet je wel geld voor hebben, want daar moet je mensen voor hebben, daar moet je informatie voor hebben, dus dat is allemaal wel...

Interviewer: Makkelijker gezegd dan gedaan.

Kirsten: Precies. Maar vanuit een professionele opinie denk ik dat dat beter had gekund. Ook het informeren over wat je doet, waardoor je dus eigenlijk ook een soort betrokkenheid creëert, en waardoor mensen ook passief hun informatie kunnen opzoeken. Dus verstuur niet alleen brieven in de straat waar je werkt, maar ook de vier straten erachter. Maar ja vier straten erachter kost gewoon tweeduizend euro meer. En dat keer duizend is natuurlijk best wel veel geld. Dus dat zijn afwegingen die je makkelijk achter je bureau kunt maken. Ik zou zeggen dat dat de betrokkenheid wat had vergroot in die jaren waardoor mensen meer begrip hadden gehad voor wat we aan het doen waren.

Interviewer: Maar je had het gevoel dat het toen voornamelijk informeren was vanuit de kant van de organisatie en dat er te weinig vanuit de andere kant kwam, van de omwonenden zelf? Dat de balans daarin niet helemaal klopte?

Kirsten: Nou, wat vooral lastig is en wat ik zelf ook wel ervaren heb omdat ik hier niet aldoor gewerkt heb, is dat ik dacht oké ze zijn aan het werk, maar wat zijn ze nou eigenlijk aan het doen en waarom duurt het zo lang? En nu ik hier werk snap ik wel waarom het zo lang duurt. Want het zijn 25 kunstwerken, vrij ingewikkeld en in een hele kleine ruimte, het is alsof je een kasteel moet bouwen tussen allemaal rijtjeshuizen. En dan zie je het fundament en denk je nu kunnen ze wel metselen, maar zo werkt het niet. Dan is de eerste verdieping klaar en denk je nu kunnen ze wel inrichten, maar zo werkt het niet. En daar zit nog wel een groot gat tussen. Dus dat informeren had denk ik wel wat uitgebreider gekund. En als je dat doet dan krijg je vanzelf ook weer meer vragen terug en misschien ook wel suggesties of tips. En nu zeggen ze: ja, we kregen ook niks terug. Dat is geen wonder want mensen wisten niet wat er gebeurde.

Interviewer: Dat is wel lastig ja. Het is grappig dat u steeds een vraag beantwoordt die ik nog moet stellen, zelfs op de goede volgorde, alsof u hem al heeft gelezen. Want hierna wilde ik vragen: in hoeverre komen omwonenden zelf met participatie-ideeën of met planologische ideeën, en in hoeverre was daar ruimte voor? Konden ze dat een beetje kwijt?

Kirsten: Zeker in die beginfase lagen er drie opties op tafel. De Vondellaan bij het Gomarusscollege heb ik even voor ogen. Daar konden mensen kiezen uit een laan met bomen in het midden, met bomen aan de zijkant, met fietspaden aan de zijkant of een fietspad op de weg. Die fase is vrij belangrijk geweest. Maar dit was voor veel mensen ook wel een beetje een ver-van-mijn-bedshow. En wat ik nu zie is dat mensen aan de Vondellaan wonen en helemaal niks mee hebben gekregen dat ze in 2013 daar wat over konden vinden. Dus dat haakt in op het punt van had het nou iets groter aangepakt. Ik merkte het nu ook wel weer. Afgelopen februari hadden we een inloopavond voor de Vondellaan, waarbij we vertelden wat er ging gebeuren. Ten eerste kwamen er nieuwe mensen, ten tweede kwamen er mensen van de straat erachter die toevallig van een ander hadden gehoord dat er zo'n inloopavond was. Maar die zijn nooit meegenomen, hebben nooit een brief gehad. Dus er is wel degelijk ergens inspraak geweest, en die inspraak is ook absoluut meegenomen. En als je het hebt over 14 km heen en terug, dus 28 km aan burens, dus er is overal wel echt wat gebeurd en die participatie is er echt geweest en die deur heeft ook echt wel open gestaan. Maar mensen hebben toen niet altijd beseft dat dat iets was wat in 2022 gerealiseerd zou worden.

Interviewer: En kwamen die mensen ook zelf met ideeën of was het meer dat ze informatie kregen over wat de opties waren en wat er ging gebeuren?

Kirsten: Er komen ook wel mensen met ideeën. En daar is weinig flexibiliteit vind ik. Het is eigenlijk van: dit is het en hier kun je uit kiezen. En dan heeft iemand een goed idee en dat kan eigenlijk niet meer. En op een gegeven moment is het project zo groot dat als je het ene verandert je het andere ook moet veranderen, en dan ben je ook weinig flexibel. Als het nou één straat was, dan was het makkelijk geweest. Maar de Vondellaan haakt weer in op de Brailleweg. De Brailleweg is de toegang tot het centrum, toegang tot het centrum hangt weer samen met Maaslaan en Hoornsdiep. Die hangt weer samen met de Papiermolentunnel en die weer met de Ringweg die erboven ligt en de hoogte ervan.

Interviewer: Dus alles ligt met elkaar verweekeld en het is ook niet heel makkelijk om één idee helemaal aan te passen, planologisch gezien, want dan heeft de rest er ook mee te maken.

Kirsten: Inderdaad. Heel klein voorbeeld wat we nu nog kunnen doen: we moeten nog iets verzinnen voor de Papiermolentunnel, de wandbekleding geloof ik, dus dat gaan we wel weer samen met de buurt doen. Maar wat is dan de buurt? Is dat alleen de Maaslaan of is dat het hele blok erachter? Als ik dat in

mijn hoofd heb dan denk ik aan het hele blok. Maar sommige van mijn collega's zeggen dat het alleen de straat is, die zestien adressen.

Interviewer: Ja. Maar je moet dan natuurlijk ook de middelen hebben, de mensen en het geld, om de hele buurt mee te nemen.

Kirsten: Ja inderdaad, en het geld vloeit hier al niet heel erg rijkelijk. Er zit een verschil tussen de idealistische wereld, het ideaal beeld van hoe zou je het doen, en de realiteit, van hoeveel geld hebben we er eigenlijk voor. En je zou zeggen van nodig mensen uit en geef ze koffie maar zo werkt het niet, want je moet tekeningen en duidelijkheid hebben. Je wil ze ook gewoon normaal ontvangen en niet bij iemand aan de keukentafel met dertig man. Dus er zit nog wel wat moeilijkheid in. Vervolgens kiezen ze iets, en de buurt kan wel zeggen dat ze goud willen op de toegangspoort, maar dat gaat niet gebeuren. Het is dus toch wat lastiger dan dat je zou willen.

Interviewer: Het ideaal is natuurlijk beter maar je kan niet alles doen wat je wil. U heeft al een beetje verteld over de projectfasen, maar als we dan richten op de consistentie, er zijn dus drie fasen, zijn dit meer projectfasen of meer participatiefasen?

Kirsten: Die participatie heeft het natuurlijke verloop van het project gevolgd. Dus het is niet dat we echt een punt hebben gezet achter participatie of er mee zijn begonnen, het is meer van wat is hier nu eigenlijk over te vertellen en dat is eigenlijk niks. We zijn hier nu over aan het overleggen met een aannemer. De aannemerij wordt aanbesteed. Dan ging er nog wel eens een bericht uit of werd de website bijgevuld, maar het is een beetje het natuurlijke verloop van het project. Vanaf 2018 is de participatie dus weer opgevoerd.

Interviewer: In welke fase binden we ons nu? De uitvoeringsfase?

Kirsten: De uitvoeringsfase, ja.

Interviewer: Liggen er ook nog andere fasen voor ons of is dit de laatste fase?

Kirsten: Ja, dit is wel de laatste fase, maar er zitten nog wel wat subfasen in de uitvoeringsfase. Je ziet nu steeds meer afgemaakte kunstwerken. Als je naar buiten kijkt zie je die witte blokken daar liggen, dat is van ons. Dat is EPS en daar bouwen ze viaducten mee.

Interviewer: Die liggen daar gewoon als opslag klaar?

Kirsten: Ja. Als je dit onder een brug stopt zie je het nooit weer terug. Mensen zien dat we aan het werk zijn maar niet dat het af is en als het daar staat ben je echt aan het werk. Als je rode steentjes ziet op een viaduct aan de zijkant dan weet je dat het af is. Daar zijn er steeds meer van. Dus we zitten nu in die uitvoeringsfase, waarbij mensen denken wat zijn ze aan het doen. We zitten al in een stukje 'het is af', en tegelijkertijd in een voorbereidingsfase. Het Julianaplein is daar een mooi voorbeeld van: daar beginnen we nog maar net. Dus dat hoort allemaal bij de uitvoering. Stel de viaducten zijn af, dan nog moeten we oude viaducten afbreken. Het tijdelijke Julianaplein zoals het er nu ligt moet ook weer afgebroken worden. Dus je hebt nog een extra stuk in uitvoering wat ook hoort bij het definitief maken van het project, waar eigenlijk niemand wat aan heeft maar wat wel moet gebeuren. Dat vereist minder participatie, maar meer informeren. En wat ik nog vergeten ben te zeggen: de participatie over hoe wil je het hebben, waarbij we heel veel participatie willen hebben van inwoners, is hun gedrag. En dat heeft allemaal te maken met bijvoorbeeld dertien weken lang je auto laten staan omdat er te weinig asfalt is. Dat is een ander soort participatie.

Interviewer: En die auto's die ergens anders heen moeten, ik denk dat niet iedereen daar heel blij mee is, hoe lossen jullie dat dan op?

Kirsten: Dat is tamelijk soepel verlopen. Dat komt omdat er speciaal daarvoor Groningen Bereikbaar in het leven is geroepen, want we hebben hier meer grote infrastructuurprojecten. Groningen Bereikbaar is niet alleen voor Aanpak Ring Zuid, maar ook voor alle kleine omleidingen en wegwerken. Zij pakken alles in een groter geheel op, Aanpak Ring Zuid is daar een poot van. De campagne is bijvoorbeeld samen gedaan. Qua werk loopt het nu wat af qua effect op de direct omwonenden. Maar wegopbrekingen blijven de komende twee jaar. Dus eigenlijk is die participatie bijna nog belangrijker

dan onze participatie ten aanzien van het plan omdat dat eigenlijk al in 2013 gebeurd is. Nu we het erover hebben denk ik ook hé wat gek dat ik dat bijna vergeet.

Interviewer: En tot wanneer duurt het project, wanneer is het definitief afgesloten?

Kirsten: Eigenlijk tot eind 2025. Dat is het idee. En dan is ook het Zuiderplantsoen ingericht en dan is het tijdelijke Julianaplein afgebroken. Eind 2024 zou iedereen over de nieuwe wegen moeten rijden, inclusief de tunnel. Nog 2,5 jaar tot het wegennet klaar is, dus dat je alle afritten hebt zoals je ze wil hebben, en dan nog inderdaad de laatste fase van slopen en afmaken.

Interviewer: En als u naar de toekomst kijkt, verwacht u dan nog nieuwe problemen of uitdagingen ten aanzien van de participatie?

Kirsten: Het verkeer blijft. We moeten meer afsluiten dan we ooit hebben gedaan. Dus mensen denken dat het klaar is, maar er klopt toch iets niet, en dan blijkt het toch niet klaar. Dus die verrassing gaat nog komen. En de direct omwonenden zijn eigenlijk inmiddels zo gewend aan dat er gewerkt wordt, die hebben inmiddels voor hun stukje van de weg wel een idee hoe het eruit gaat zien. En wat wij graag willen is het aanhalen van de connectie, de banden warm houden, ook omdat we die nodig hebben, want we gaan vaak 's nachts werken dus je wil wat terugdoen voor de overlast die je veroorzaakt. Maar ja wat is terugdoen? Dit schaar ik dus allemaal onder participatie, ook al is het dat niet meteen, het gaat dan meer over hoe je met het plan en het werk omgaat.

Interviewer: Duidelijk. Je gaf al aan dat de participatie niet altijd even sterk is, niet vanuit jullie kant en niet vanuit de kant van de omwonenden, zijn hier ook oplossingen voor, voor in vervolgprojecten of andere fases?

Kirsten: Ik heb er wel eens over nagedacht of je niet aldoor een nieuwsbrief had moeten sturen. Maar mensen gooien nieuwsbrieven vaak weg omdat ze het idee hebben dat er toch niets in staat. Dus dat hou je niet heel lang vol. Dus ik denk bijna dat de oplossing niet in die vier jaar ligt, maar meer in 2018, om de groep dan groter te nemen en dus meer mensen te informeren. En zelfs bij Operatie Julianaplein heb ik dat gemerkt want toevallig ging een vriendin verhuizen en toen bleek dat de nieuwbouwhuizen in die buurt geen informatiebrief hadden ontvangen. In de meest ideale wereld had iemand daaraan gedacht, als je de kwaliteit heel hoog wil hebben moet je zelfs aan dat soort dingen denken. En dat geldt dus ook qua nadenken hoeveel nieuwe mensen er komen wonen en wie precies, daar moet je op inspelen.

Interviewer: Je kan ook niet alles voorzien natuurlijk. U werkt hier zelf natuurlijk nog maar een half jaar, maar toch ben ik benieuwd in hoeverre u zichzelf verantwoordelijk voelt voor de participatieconsistentie?

Kirsten: Nou toch wel een beetje, ik had ook kunnen denken van laat maar zitten, maar ik woon zelf ook ergens en ik weet zelf ook hoe het gaat en ik heb zelf ook berichten naar de gemeente gestuurd met de vraag waarom ik niet was geïnformeerd. The worst communicators are communicators. Dus ik weet zelf ook wel wat je eigenlijk verwacht, en dat probeer ik na te streven. Ik neem geen genoegen met hoe het ging, ik wil het altijd iets beter doen. En mijn motto is eigenlijk: als het overdreven voelt, dan doe je het goed. En ik merk zelf ook dat het sturen van informatiebrieven helpt, ook al wordt dezelfde brief jarenlang elke week verstuurd. Ik heb liever dat mensen denken: waarom krijg ik deze brief, in plaats van: waarom krijg ik die brief niet.

Interviewer: Goed uitgangspunt. En vanuit de andere kant kijken, vanuit de omwonenden, vanuit dat perspectief deze functie uitoefenen helpt denk ik ook heel goed mee. En zijn er binnen de organisatie nog meer functies die aangewezen zijn voor dit onderwerp?

Kirsten: Ja, we hebben dus een compleet communicatieteam inclusief de aannemer. Dat loopt een beetje door elkaar nu, want eigenlijk heeft de aannemer een eigen verantwoordelijkheid om te communiceren, maar dat kun je wel heel strikt nemen maar dat werkt niet. Dus je doet het toch heel veel samen. Het is wel makkelijk om als je bij een stakeholder op bezoek bent dat je dan zegt van zij is van de aannemer en zij is van het project. De een is een opdrachtgever en de ander is een opdrachtnemer. Dat is best handig om te doen. Dus dat zijn tien mensen, en dan heb je nog de omgevingsmanagers, die gaan meer over vergunningen. Je hebt ook organisaties waarbij de omgevingsmanager degene is die én naar buiten gaat én de vergunningen regelt. Hier is het toch met

iets meer afstand. Maar er zitten in mijn team ook wel weer omgevingsmanagers, die als taak hebben om korte lijntjes te leggen met de buitenwereld, de buitenwereld naar binnen te halen. Dus uiteindelijk denk ik dat er zo'n vijftien mensen alleen al bezig zijn met omgeving. Inclusief een steward trouwens, dat is zo iemand die echt op een scootertje over die 14 km heen en terug rijdt. Heel veel mensen kennen hem ook. Ik heb laatst met hem bouwdoeken lopen ophangen en de een na de ander stopte omdat ze hem kenden. Zo'n connectie met de buurt is superbelangrijk. Dus dat is een soort participatie die je helemaal niet terugziet op tafel maar waar iedereen wel heel veel profijt van heeft. Wij hebben er profijt van omdat we horen wat er buiten leeft en mensen hebben een heel makkelijk aanspreekpunt als ze hem zien rondrijden.

Interviewer: Heel slim, hij zit ook echt in de gemeenschap en hoort en ziet alles wat er gebeurt. Dan heb ik nog een of twee vragen: als u nou reflecteert op alle middelen die u heeft gebruikt voor de participatie, dus de brieven, de website, de avonden, de uitnodigingen voor groepen, wat heeft dan volgens u het best gewerkt en wat minder goed?

Kirsten: Ik bedenk me nu dat ik er eentje vergeten ben; het paviljoen, het informatiecentrum. Dat is een heel belangrijke. Dat is dus wel bijna de schuifpui openzetten. Eigenlijk denk ik dat het paviljoen de meest gouden greep is geweest, niet zozeer voor 2013 want zo lang is die er nog niet, hij is er later pas neergezet, maar wel voor de betrokkenheid. Eigenlijk is de invloed op het project daar het laagst, maar de betrokkenheid het hoogst. Dus dan neem ik de participatie even heel ruim. Vroeger bedoelden we met participatie meer draagvlak, maar in het Engels is het een veel mooier woord, namelijk social acceptance. Ik werk nu nooit meer met het woord draagvlak, want waarom doe je die participatie? Zodat je draagvlak krijgt zodat je Draagvlak vind ik een naar woord en bovendien dekt het de lading niet want wanneer is draagvlak dan voldoende? En bij sociale acceptatie kan je nog zeggen dat mensen het belachelijk of lelijk of lastig vinden, maar dat ze het wel accepteren. Dus al die andere emoties mogen erbij, en bij draagvlak is dat niet zo. Als ik het heb over participatie vind ik sociale acceptatie dus eigenlijk een mooier doel. En 2013 was ook belangrijk, want dat ging over accepteren wat de plannen waren, we hebben daar ook wel degelijk dingen door veranderd. Daardoor is de Papiermolentunnel een tunnel geworden en niet een fietsbrug er overheen. Dus er is wel degelijk veel gebeurd met de inbreng van mensen. Maar in deze fase is die betrokkenheid als onderdeel van de sociale acceptatie veel belangrijker, en daar is ook het paviljoen wel echt een mooi voorbeeld van.

Interviewer: Het concept sociale acceptatie heb ik wel eens over gelezen en over nagedacht maar nu u het zo vertelt klinkt het eigenlijk best wel beter toepasbaar dan bijvoorbeeld draagvlak. Het dekt de lading meer en is meer juist.

Kirsten: Ja, al mijn collega's gebruiken nog steeds het woord draagvlak en dan denk ik wat wil je eigenlijk? Hetzelfde geldt voor communicatiedoelen waarin staat 'we willen het vertrouwen verhogen'. Ik kan daar dus helemaal niks mee. Ik heb altijd als doel om onze eigen betrouwbaarheid te verhogen, want daar kan je invloed op uitoefenen. Maar of iemand anders mij vertrouwt, daar kan ik helemaal geen invloed op uitoefenen. Want als jij net ruzie hebt gehad met iemand met blond haar en zwarte kleren en blauwe ogen dan kan ik wel willen dat je mij vertrouwt maar dat gaat niet gebeuren. Daar heb ik geen invloed op. Maar dat ik zelf betrouwbaar kan zijn, daar heb ik wel invloed op. Dus dat is dezelfde categorie als draagvlak en sociale acceptatie.

Interviewer: Ja, bij draagvlak heb ik ook het gevoel dat het vanuit boven komt, draagvlak creëren voelt politiek aan.

Kirsten: Het is slinks ja.

Interviewer: En dat andere zit meer tussen de mensen in en dan moet het van hun komen.

Kirsten: Je geeft iets en dan mogen ze zelf kiezen of ze dat willen.

Interviewer: Dat uitgangspunt is dan denk ik ook verstandiger als je kijkt naar participatie.

Kirsten: Ja, precies.

Interviewer: Een laatste vraag: wat zou u aanbevelen aan toekomstige omgevingsmanagers of projectleiders of andere mensen die in de toekomst ook met burgerparticipatie te maken krijgen?

Kirsten: Mijn motto is dus: als het overdreven voelt, dan doe je het goed. En daarnaast de juiste prioriteiten stellen, want wat ik veel zie is dat er heel veel ondersteunend materiaal extern wordt gemaakt. Dat kost heel veel geld en dat geld had ik veel liever besteed aan pizza eten met de Vondellaan bij wijze van spreken, omdat je daar de echte participatie had. Die borden aan de muur die veel geld kosten, ik had liever een goedkopere aan de muur hangen bij een inloopavond dan tien keer zoveel geld uitgeven aan een bord wat maar één keer gebruikt wordt. Dat geld besteed ik liever aan echte, oprechte participatie. Dus echt dichtbij de mensen komen, daar besteed ik liever meer geld en tijd en aandacht aan. En al die fancy banners die mooi oprollen en in een mat aluminium lijst zitten... In dit geval denk ik van besteed je geld dan aan de juiste dingen, geld is schaars en beleg dat soort informele sessies met de buurt. En vergeet absoluut het bedrijfsleven niet, want die hebben zo'n groot netwerk achter zich. Dus je praat met het bedrijfsleven, maar het bedrijfsleven heeft weer tien bedrijven achter zich, die doen weer aan hun communicatie (die we al met elkaar besproken hebben) en die mensen die wonen ook allemaal ergens in een buurt. Dus dat zijn eigenlijk wel de drie dingen: overdreven voelen, geld goed besteden en maak goed contact met het bedrijfsleven.

Interviewer: Goede punten denk ik. Misschien heeft u nog iets wat u zou willen toevoegen aan het interview, zijn er nog bepaalde zaken die benoemd moeten worden?

Kirsten: De belangrijkste dingen die spelen heb ik denk ik wel genoemd.

Interviewer: Volgens mij was het ook wel een uitgebreid interview.

Kirsten: Dat krijg je met communicatiemensen hè, die weten hoe ze moeten vertellen.

Interviewer: Super, dan wil ik u heel erg bedanken voor het interview.

Kirsten: Heel veel succes.

Name: Johan / Joris

Date: 10-06-2022

Time: 13.00 – 14.00

Interviewer: Oké heel goed, nou nogmaals beiden bedankt voor jullie tijd. Het zal interview zal gaan voornamelijk over de participatie van burgers omtrent het project 'Aanpak Ring Zuid'. Ook de consistentie hiervan door de tijd, dus door de fases heen van het project. En dit doe ik aan de hand van verschillende blokjes, maar misschien is het aan begin nog wel even goed om van beiden te weten, of jullie iets kunnen vertellen over jullie functie binnen het project en wat jullie hier eigenlijk doen?

Joris: Ja, zal ik beginnen? Ik ben Joris Hoogeboom, ik ben nu projectleider bereikbaarheid maar ik heb heel veel verschillende functies bekleed binnen dit project. Ik ben elf jaar geleden begonnen als model specialist, toen daarna projectleider verkeer en verkeersveiligheid. Daarna ben ik adviseur bereikbaarheid geworden in het team van Johan, toen hij nog projectleider was. Ik heb een soort carrière gemaakt binnen het project.

Johan: Ja, sinds 1 juni ben ik omgevingsmanager. Hiervoor was ik projectleider bereikbaarheid tijdens de bouw, dus even voor jouw beeld je hebt integraal project management, dan heb je onder andere vier disciplines, technisch management, contract management, management projectbeheersing en omgevingsmanagers. En binnen omgevingsmanagement heb je dan een van de kolommen is bereikbaarheid. Dus dat even om een beeld te krijgen.

Joris: Kirsten valt onder Johan.

Johan: Naast bereikbaarheid heb je communicatie. Je had in het begin ook nog grondverwerving, conditionering was eigenlijk grondverwerving en verleggen van kabels en leidingen. De meesten kabels en leidingen die wij als opdracht kregen zijn verlegd. En dan heb je nog ecologie, vergunningen en ontheffingen. Dan heb je denk ik de hele omgeving al wel te pakken.

Joris: Ja planologie valt er ook onder.

Interviewer: Oké duidelijk, en hoe zijn jullie betrokken geraakt bij dit project in het specifiek?

Joris: Poeh, ik ben ooit gevraagd om als specialist deel te nemen aan de modelberekeningen, zo ben ik er ooit ingerold. En telkens andere functies bekleed, van het ene specialisme eigenlijk doorgerold naar de andere adviesrol. En vanuit die adviesrol weer naar de volgende adviesrol. Zo eigenlijk ook heel lang binnen het project gebleven. En ik vind het zelf ook heel waardevol dat je al die kennis hebt van voorheen, voor dit interview zal je dit ook merken. Ik heb wel de eerste bewonersavond ben ik bij geweest, ik ben de hele ontwerpfase heb ik ook veel bewonersavonden gedaan, veel communicatie gedaan. En dit moment doe ik ook veel communicatie in de uitvoeringsfase, vooral in de zuidelijkste stadswijken. Met allerlei maatregelen die we treffen en ook de maatregelen en plannen die we hebben gerealiseerd.

Interviewer: Dan heb je een mooi pakket aan informatie wat relevant kan zijn inderdaad.

Joris: Zeker, ik heb nog wel een paar uur dan kan ik heel veel kwijt haha.

Johan: Ja daarom zei ik ook dat is handig dat Joris erbij is. Ik ben er ook al wel redelijk vanaf het begin, ik ben vanaf 2013 in dienst van het projectbureau gekomen. Daarvoor werkte ik bij de provincie Groningen. De provincie is ook van de partners, en is ook een van de initiatiefnemers en aanjagers van het huidige plan. Als je heel lang teruggaat, dat er iets met ringweg moest, dat stond al heel lang in de rijksplannen. Maar die gingen altijd uit van een weg ergens tussen Groningen en Haren door. En op gegeven moment had de provincie het beeld van ja, aangezien 80% van de mensen de herkomst van bestemming in de stad hebben, die weg buitenom helpt wel wat, maar met de groei die je in die jaren hebt qua mobiliteit, ja 15 jaar later heb je hetzelfde probleem weer, en dan ligt het op ons bordje, de provincie. Toen hebben we gekeken kunnen we niet een weg op bestaand tracé, en dat gebeurde onder andere vanuit de toenmalige afdeling wegenbouw waar ik werkte. En nouja zodoende ben ik betrokken geraakt en maar eerst af en aan schoof ik aan bij het projectbureau. In 2013 ben ik echt in dienst gekomen. Ik heb de opleiding civiele technologie en management gedaan, en heb de afstudeerrichting verkeer en vervoer gedaan. En bij dfv ook gewerkt op het gebied van verkeer en vervoer. Dus

bereikbaarheid was wat dat betreft wel een logische. Zodoende heb ik een rol gespeeld en dat ik daar aan de slag kon.

Interviewer: Ja, oké mooi. Dan hebben jullie allebei wel een goede en diverse achtergrond denk ik binnen dit gebied. Oké dankjewel. Ik zou nu wel graag direct naar de participatie in eerste instantie willen kijken. En de betrokkenheid van de omwonenden binnen het project, dus allereerst: op welke manieren heeft de organisatie getracht burgers te betrekken bij het project? Welke manieren zijn hiervoor ingezet?

Joris: Ik denk helemaal in het begin, hebben we echt hele grote informatieavonden gehouden. Het begon eigenlijk allemaal met een schets, een A4'tje waar gewoon iets van tien of twaalf regels op stonden over waar de bestuurders overeen waren gekomen waar het nieuwe tracé aan moest voldoen. Ja dat is niet echt een fase waarin je burgers makkelijk kunt betrekken, want die twaalf regels dat zegt de burgers natuurlijk niets. Je wil iets kunnen laten zien. Dus de eerste stap die we eigenlijk hebben gedaan is die twaalf regels uitwerken tot een soort voorlopig ontwerp waarvan we hadden van nouja dit voldoet wat er in die twaalf regels staat. En dat hebben we toen voor het eerst gepresenteerd, ik dacht dat het in de Oosterpoort was uit mijn hoofd, met een podium en een hele grote presentatie. Daar kon eigenlijk iedereen die er iets van wilde weten, die kon daar komen. Ik denk dat dit ook een van de eerste vormen van communicatie met de omgeving was waar we echt gingen toelichten wat we bedacht hadden, hoe we daarop waren gekomen, wat voor keuzes we daarin gemaakt hadden. Dus dat was eigenlijk de eerste staat. Dat ontwerp was nog niet klaar, het was een voorlopig ontwerp, dus we gingen er nog verder op doorstuderen. We hebben nog een aantal optimalisaties gevonden, en we moesten met kosten weer wat doen. Want wat we in eerste instantie bedacht hadden was duur, dus toen moesten we wat optimalisaties, bezuinigingen gedaan worden. En zo uiteindelijk is dat voorlopige ontwerp, werd een definitief ontwerp, en dat definitieve ontwerp werd uiteindelijk verder uitgewerkt tot een ontwerp wat in het Tracébesluit is meegenomen. En in die tussenfase zijn we een aantal keren in van die vooral grote sessies in Oosterpoort, later ook in Martiniplaza, meerdere avonden waarin we eigenlijk met bewoners in gesprek gingen. We hadden toen ook al de maquette, dus die stond er ook heel groot. Dus die hielp ook echt heel erg. Hele grote wandpanelen waarin dan details en oplossingen werden getoond. Toen we op gegeven moment in het ontwerp Tracébesluit zaten, en meer studie gedaan hadden, dan heb je dus ook echt onderzoek gedaan naar luchtkwaliteit, geluid en externe veiligheid. Toen hadden we in Martiniplaza hebben we toen ook echt per thema ook een kamer ingericht, zodat mensen bijvoorbeeld voor geluid hadden we echt een speaker staan. Dan kon je ook het geluidsniveau van de situatie voor, en na, en met maatregelen en zonder maatregelen echt ervaren. En dan was er per specialisme was er ook iemand aanwezig, dus er was een ecooloog, er was iemand gespecialiseerd in externe veiligheid, in luchtkwaliteit, in geluid. Dus mensen konden ook gewoon echt naar details vragen stellen, hoe zit dit en wat heeft dat voor invloed op mijn woning? De bedoeling was ook echt informatie vergaren.

Johan: We hebben ook nog de sessie in de mediacentrale gehad met zes alternatieven. Dat was denk ik daarvoor, want je begon met een alternatief. Maar eigenlijk daarvoor waren er verschillende alternatieven in beeld. Waaronder ook nog een weg tussen Haren en Groningen. Dus bij elkaar zijn er een zestal alternatieven op hoofdlijn ontworpen, die zijn in beeld gebracht. Daar hebben we volgens mij zelfs zes maquettes in de mediacentrale avond. Dat was onderdeel van de discussies over kostenbesparingen. We hebben zelfs een alternatief binnen budget buiten budget. En ook om reacties op te halen, dit heeft ook een rol gespeeld in de afweging, voor uiteindelijk het voorkeursalternatief.

Joris: Ja dit is denk ik voordat het voorkeursalternatief is vastgesteld, dit is denk ik 2009 ofzo heeft gespeeld. Toen hadden we inderdaad nog een weg op palen, een weg verdiept, parallelwegen, tunnels, welk stuk lang of kort dat soort varianten. En dan inderdaad die weg buitenom. Als je op onze projectwebsite kijkt, kun je ook naar de historie voor het project in de huidige vorm dan zie je dus ook al die verkenningen staan. Waarin dus ook onderzoek is gedaan naar meerdere varianten buiten de stad, dus niet alleen om Haren maar zelfs ook nog verder buitenom. Daar is onder andere die conclusie gekomen waar Johan mee begon, dat 80% van het verkeer moet in de stad zijn, dus hoe verder je de weg buiten de stad legt, hoe minder verkeer daar gebruik van maakt en hoe meer verkeer op de bestaande weg blijft rijden.

Johan: Ja en eigenlijk zelfs daarvoor, wat je meestal als eerste doet, je hebt dus een initiatief, dat je een beoordelingskader voorlegt waar mensen ook kunnen reageren. Dus dan geef je aan dit zijn de aspecten waarop ik de verschillende alternatieven straks ga beoordelen, en als mensen vinden dat er een aspect mist, of niet goed is verwoord, dan kunnen ze daar ook nog verzoek indienen en dan kan je

dat nog aanpassen. Dat is dan uiteindelijk het kader, en dan ontwikkel je inderdaad zes, en daar volgt ook een beoordeling op al die aspecten. En worden ook voorgelegd aan de omgeving, halen we reacties op, die wegen ook mee in de beoordeling. Daar volgt dan als onderbouwing voor bestuurlijke voorkeursalternatief. En dan bestuurlijk voorkeursalternatief ga je dan vervolgens verder uitwerken, en dan kom je inderdaad in het proces van ontwerp Tracébesluit, waarin je de effecten ook steeds nauwkeuriger, mensen hebben wel nog inspraak, maar het wordt wel steeds meer op detailniveau. We gaan niet opnieuw de discussie doen van gaan we hier tussen Haren en Groningen, maar kan wel iets zeggen over de vormgeving van een weg, of geluidsschermen. Zo trechter je van grof naar fijn.

Joris: In ons geval waren er ook nog wel discussies over hoe moet het aansluiten, waar moeten die precies komen. Dat heeft nog best wel wat, vanuit de burger ook, best wel wat invloed gehad. Ze zijn daar best wel betrokken bij geweest, sommigen misschien meer dan anderen.

Interviewer: Konden deze burgers, werden ze uitgenodigd door de organisatie of konden ze bijvoorbeeld zelf een nieuwbrief gekregen dat ze zelf konden komen?

Joris: Het ging via twee kanten. We hadden al in die tijd waren er stichtingen opgericht, die zich zelfzelf georganiseerd hadden. Maar we ook gesprekken met wijkcomités, dus sommige mensen namen het initiatief om contact met ons op te nemen, en andersom kwamen wij ook met initiatieven om met de hele omgeving eigenlijk al in contact te zijn. En er zijn ook gewoon betrokken burgers geweest die zelf met ideeën kwamen, die bijvoorbeeld de politiek benaderden, en dan via de politiek ingang proberen. Of binnen zijn gekomen dat het bestuurder zegt ik wil die varianten ook in het onderzoek meenemen, dat hebben we ook gedaan.

Johan: En qua uitnodigingen is dat volgens mij niks, dus je hebt een netwerk opgebouwd, die wordt gemaïld. Direct aan stakeholders die ontvangen ook een brief, en naast het informeren heb je ook nog het juridisch traject. En daar horen ook advertenties bij. En publicaties in de staatskrant, zodat mensen ook weten dat ze formuleer inspraak hebben en zienswijze kunnen indienen.

Interviewer: En deze avonden van Martiniplaza en Oosterpoort was vooral in het begin, moet ik dan 2013 denken ongeveer?

Joris: Ja, ik denk in 2012/2013/2014 hebben we meerdere avonden gehad in het voorontwerp, en later ook grote avond gehad om het besluit meer toe te lichten en ook mensen informatie te geven over hoe kun je nou inspreken. Ze moeten wel weten wat er in staat, anders kan je er niet op reageren als je het er niet mee eens bent. Wij zijn natuurlijk ook gebaat bij goede inspraak reacties, dus als mensen zeggen ik ben er niet mee eens, of hoe zit dit, het liefst hebben we dat mensen duidelijk snappen wat wij ontworpen hebben, wat de effecten zijn, zodat ze daarop kunnen reageren. En dan kunnen wij daar eventueel ook iets mee doen.

Johan: Ik zit net even op de site te kijken, eerste Tracébesluit was 2002, verkenning was 2006-2009. Voorkeursalternatief 2009. Ik denk die eerste met zes varianten vooral 2009 zijn geweest, dat die avonden hebben plaatsgevonden. Eigenlijk het hele project door hebben we, de meest recente grote was denk ik voor operatie Julianaplein in Martiniplaza, dat is een half jaar geleden.

Joris: Dus we hebben eigenlijk constant, als er grote dingen zijn dat we groot communiceren, voor iedereen. En daarnaast hebben we ook in deze fase van het project nog steeds de wijkcomités waarmee we overleggen. Directe omwonenden krijgen continue informatie over wegwerkzaamheden en de impact daarvan, of gewoon bouwwerkzaamheden als er een omleiding door je straat loopt daar heb je gewoon hinder van. Het bouwen wat voor je deur gebeurt, dus daar wordt over gecommuniceerd. En natuurlijk onze website, het paviljoen waar we nu in zitten is natuurlijk ook een hele mooie vorm van communicatie waar mensen gewoon zelf wanneer ze willen, wanneer het open is, langs kunnen komen en informatie kunnen krijgen. Dat is heel prettig en dat werkt ook gewoon heel laagdrempelig, om dat te doen.

Interviewer: En als je er zo op reflecteert, wat was denk je het effect van deze avonden op de omwonenden, hebben jullie daar veel positieve reacties op gekregen?

Joris: Mensen zijn over het algemeen wel heel geïnteresseerd, het is natuurlijk wel een groot project wat grote impact ook heeft op de stad. En het is een beetje tweeledig, je hebt aan de ene kant zelf bij alle thema's heb je voorstanders en tegenstanders. Je hebt mensen die zijn enthousiast, die zeiden je

had al gisteren moeten beginnen bij wijze met bouwen. En je hebt mensen die zijn tegen, die zien de nut een noodzaak niet of die vinden dat alles slecht onderbouwd is, en die grijpen alles aan om het project tegen te houden. En in zo'n avond komt dat allemaal samen, dus de ene keer praat je met iemand die echt heel blij is, dan sta ik straks niet meer in de file, voor m'n bedrijf is het goed betere bereikbaarheid. Voor een bewoner die aan de weg woont, die heeft veel bouw ellende en daarna nog meer verkeer langs m'n huis, maakt zich zorgen om geluid en luchtkwaliteit etc. Dus die is dan minder voorstander.

Interviewer: Ja er zijn natuurlijk veel perspectieven op de situatie.

Johan: Het maakt ook de vorm van de avond, je hebt verschillende vormen. We hadden vijftien of tien jaar geleden meer echte massale bijeenkomsten, en dan heb je maar één spreker, één podium, en een zaal vol. Nadeel daarvan is dat je de mensen met de grootste mond alleen maar hoort en dat zijn vaak de tegenstanders, dus die geef je dan eigenlijk het podium. Wat we op gegeven moment vaker hebben gedaan is veel arbeidsintensiever, is dat we inloopavonden hadden. Maar dat vergt voor elk onderdeel dat je er iemand hebt staan die kennis heeft en dan kunnen mensen langslopen en dan voor de onderdelen die zij belangrijk vinden kunnen ze in gesprek gaan. Het voordeel is dat je veel meer een gesprek kan voeren, dat je ook mensen die je wat minder in de zaal hoort, dat je die ook hoort. Het is wel veel intensiever, want dan kun je niet met 4/5 man af, maar dan heb je zo al wel vijftien nodig. Dus dat is ook altijd even kiezen, waar ga je voor. Hangt een beetje van de fase af, wat je te melden hebt, wat we te bespreken hebben.

Interviewer: En zijn er ook problemen waar jullie tegenaan zijn gelopen wat betreft het betrekken van burgers, als je hierop reflecteert?

Joris: Wat ik zelf hiervan merk is, dat zo het plan concreet is dan gaan sommige mensen pas beseffen wat de impact is en dan hadden ze eigenlijk gedacht van maar ja, nu heb ik eigenlijk geen invloed meer op de keuze die gemaakt is. Want veel mensen beseffen pas dat die weg bijvoorbeeld op die plek gebouwd wordt nadat het besluit al is genomen. Terwijl als je er invloed op wil uitoefenen waar die kwam, dan had je eigenlijk al in die fase ervoor betrokken moeten zijn. Maar je merkt dat het dan nog veel burgers nog niet concreet genoeg was, of niet duidelijk was.

Johan: Ja je wil ze graag vroeg betrekken, maar als je dat doet is het nog heel abstract. Dan hebben mensen zoiets van wat moet ik hiervan vinden, en op het moment dat het concreet wordt dan is het voor hun gevoel te laat. Dat is waar iedere overheid mee worstelt. Ik bedoel, je wil graag iedereen vroeg betrekken maar we weten nu nog niet, als je net met het project begint, wat het bij u voor de deur betekent.

Interviewer: En zodra het een beetje duidelijk wordt zijn er vast nog veel meer meningen gekomen.

Joris: Ja, en de ruimte om dingen te wijzigen wordt natuurlijk steeds kleiner. Naarmate je in meer detail gaat, als iemand zegt van ja ik wil eigenlijk helemaal niet dat die weg op deze plek komt, ja dat besluit is al genomen daar kunt u niet meer op inspreken. En dat voelt voor sommige mensen dan nog wel heel zuur. Dan voelen ze zich wat machteloos, dat is heel vervelend maar dat is ook wel een beetje inherent aan hoe zo'n project werkt. Ik weet eerlijk gezegd ook niet een manier om dat anders te doen, want je moet gewoon van grof naar fijn werken. En in al die fases zijn gewoon burgers betrokken geweest, er zijn verschillende manieren geweest om in te spreken. Alleen je merkt gewoon, wij hebben zelfs wel gehad dan was alles al klaar en kunnen we beginnen met bouwen, en dan zijn er ook weer nieuwe mensen in de stad. Vijftien jaar geleden woonden er andere mensen in de stad dan nu, dus de mensen die vijftien jaar geleden betrokken waren bij besluitvorming op de plek van de weg dat zijn niet meer dezelfde mensen die nu rond het tracé wonen, of überhaupt in de stad wonen. En die kunnen weer een andere mening hebben, dus de tijdsduur van zo'n project is soms ook wel een lastige. Dus wat Johan al aangaf, in 2002 hadden we al de eerste fase en in 2007 de verkenning. Dan heb je het gewoon al over echt een hele lange tijd geleden, vijftien jaar geleden.

Interviewer: En er zijn ook zo veel mensen die nu pas hier zijn komen wonen, dat is natuurlijk wel lastig.

Johan: En een andere waar, niet alleen dit project, maar waar je vaker tegen aan loopt is: kijk je spreekt met belangenorganisaties, wijkverenigingen, of mensen die zich hebben georganiseerd. Maar het wisselt heel erg in hoeverre zij hun buurt ook echt vertegenwoordigen. Soms is het gewoon een

groep mensen die met elkaar dezelfde mening hebben, maar de mensen die daar niet bij zitten die wel in die straat wonen voelen zich niet vertegenwoordigd. En dan denk je dat je goed hebt afgestemd en goede afspraken hebt gemaakt, en blijkt er later dan een heleboel mensen zijn van ach ja dat heb je wel besproken met die wijkvereniging maar wij zijn het daar helemaal niet mee eens. Daar moet je met de wijkvereniging of vertegenwoordiger ook goed met elkaar over hebben, van ja wat is jullie rol. Vertegenwoordig je een wijk, dan betekent dat ook dat je een achterban moet hebben die je moet informeren en weten als dat niet zo is, ook prima, maar dan willen wij het wel weten want dan weten wij dat wij daarnaast nog iets moeten gaan doen of organiseren. En een derde waar ik vaak wel tegen aan loop, is dat voor een heleboel mensen Rijkswaterstaat, de provincie en de gemeente dat is één. Dus als ze een slechte ervaring hebben met, ik noem waar wat, de gemeente, en je komt als rijksproject, ja hier is de overheid, de achterdocht is er al. Ook al is het een andere organisatie, of is het een ander onderdeel binnen dezelfde organisatie. Je hebt altijd te maken historie. En die bepaald wel hoe mensen daarin zitten. Dus daarom is het ook heel belangrijk om met de gemeentes, gemeente het meest want die heeft het meest met omwonenden te maken, om goede banden te hebben zodat je weet wat speelt er verder. Om een voorbeeld te geven, met operatie Julianaplein hebben we tijdelijke maatregelen genomen in Helpman, maar in Helpman is de gemeente al jaren in gesprek over de verkeersstructuur daar. En enerzijds zit daar een aanleiding van Ring Zuid uit de planfase, door ons project is de Helperzoomtunnel gekomen, is de aansluiting Oosterpoort verdwenen, daar zit wat oud zeer. Maar er speelt ook in die wijk zelf van alles. En vervolgens komen wij dan ook nog tijdens de bouw met tijdelijke maatregelen. Om dat ook goed te scheiden hebben mensen van hebben we het nou hier over, dat is ook best wel lastig. Ik bedoel, in november hebben we het niet meer over wel of niet een aansluiting Oosterpoort of toch een extra oprit of afrit Hereweg, nee dat besluit is genomen. We hebben wel over tijdelijke maatregelen, ja die zijn ook tijdelijk. En na oktober ja de gemeente is in gesprek over nog een andere inrichting van de wijk, ja dat doet de gemeente weer en niet wij. Maar maak dat mensen maar eens duidelijk, want ja als ik een klacht heb bij wie moet ik dan zijn.

Joris: Ja ik moet zeggen we proberen dat wel zo goed mogelijk op te pakken, want als we dan in gesprek gaan met de bewoners dan doen we dat wel gezamenlijk. Dus de projectleider van de gemeente die de grote wijzigingen doet, die zit dan ook aan tafel met, meestal zit ik er dan bij, of een collega van mij die dan vanuit het project erbij zit. Dus dan proberen we op die manier, dus dan weet de persoon van de gemeente ook wat er gezegd wordt en die kan dan ook goed de boel gescheiden houden. En als ze dan wel vragen hebben dan kunnen ze die ook gewoon richten aan de projectleider van de gemeente. In die wijk proberen we dat in ieder geval zo goed mogelijk te organiseren, dat je dus zoveel mogelijk met één mond spreekt. Je moet ook voorkomen dat als je overheden tegen elkaar wordt uitgespeeld, dat je niet weet wat de ander verteld heeft of beloofd heeft, dan kan je op die manier ook. Plus is het ook het duidelijkst als je als één werkt, anders krijg je ook wat Johan schetst, dan krijg je gewoon veel verwarring. De burgers snapt het dan soms ook gewoon helemaal niet, en terecht ook die hoeft dat ook allemaal niet te snappen hoe dat georganiseerd is enzo. En er worden dan bijvoorbeeld ook wel uitspraken gedaan, ja Rijkswaterstaat heeft besloten dat de afrit weg gaat. Ja dat is weer niet zo, want het projectbureau is de gemeente, de provincie en het Rijk samen. Gezamenlijk is ook dat besluit genomen, dat is niet door één van die partijen gemaakt, en dat is ook niet door gedrukt door één van die partijen. Nee, dat is echt in gezamenlijkheid, alle drie partijen waren er gewoon over eens dat het plan zo is zoals het nu is.

Interviewer: Oké duidelijk, we hebben het er natuurlijk al wel een beetje over gehad maar ik wil nu graag iets meer gaan richten op de fases van het project. Dus de consistentie door de fases heen ook wat betreft de burgerparticipatie. Allereerst, in hoeveel verschillende fases is het project aanpak ring zuid eigenlijk opgedeeld, en dan kan je kijken naar projectfases maar misschien zijn er ook meer participatiefases als je het zo bedenkt?

Joris: Als ik zo beetje terug kijk, dan ligt het eraan wat je beschouwt als het begin van het project. Zie je dan die verkenningen ook bijvoorbeeld als onderdeel daarvan, dan heb je de verkenningsfase waar vooral onderzocht werd van waar komt de weg te liggen, dat is dan denk ik een fase.

Johan: Ja, tegenwoordig is dat al iets meer expliciet, dan begint het eigenlijk al bij de initiatiefase. Dus dat de overheid aankondigt van nou wij hebben een opgave, en we gaan ermee aan de slag. En we denken ongeveer hier en hier aan, en dat is vooral ook om af te bakenen wat neem je wel mee wat neem je niet mee. En waar ga je naar kijken, volgens mij begint het daar al. En dan krijg je inderdaad een soort verkenningsfase, van als dit de opgave is, in dit geval doorstroming en veiligheid huidige ring, dan ga je verkennen wat oplossingsrichtingen zijn er, hoe beoordelen we die, hoe wegen we dat af, dat is denk ik de verkenningsfase. Daar volgt een voorkeursalternatief uit, en dan ga je eigenlijk de

volgende, dat is de plan uitwerkingsfase. Die is heel vaak gekoppeld aan een juridische fase bij het Rijk. Dus ontwerp Tracébesluit, en dan Tracébesluit, waarin je het onderwerp verder gaat uitwerken. Van grof naar fijn. Dat moet uiteindelijk wel uitmonden in een Tracébesluit, dan heb je ook reëel juridische basis, van dit is het voorkeursontwerp. En dan moet je het helemaal voorbereiden en dan ga je ook meer naar de uitvoering.

Joris: Ik denk dat je die planfase ook nog wel in meerdere delen kan opdelen, want we hebben een stukje gehad waarbij we echt gingen ontwerpen. Waarbij we bewoners ook intensief betrokken hebben om belanghebbenden, ook om de keuzes voor te leggen en de dilemma's waar we soms mee zaten. Dus soms hebben we het ook echt voorgelegd aan bewoners van we kunnen het zo ontwerpen en we kunnen het zo ontwerpen, dit is het effect van het een en dit is het effect van het ander. Dus ook omdat gewoon in beeld te brengen. Soms hebben we ook nog een aantal varianten in de lucht gehad. Dat speelt in dit project ook nog mee, dat we een aantal wensen op een wensenlijstje hadden die in eerste instantie niet in de scope zaten, omdat er geen budget voor was maar het idee was als we dan een aanbesteding doen, in die tijd was het nog zo dan had je soms prijzenvoordeel, nou dat is niet meer zo, maar toen was dat nog zo. En dan was het idee, stel dat we voldoende geld over houden dan kunnen we die optimalisaties ook nog realiseren. Dat ging dat om bijvoorbeeld een aansluiting bij de Europa-weg, een fietstunnel bij het spoor ter hoogte van de Oosterpoort Herewegbuurt, en groene inpassing van het Julianaplein. En uiteindelijk zijn die optimalisaties er ook nog wel doorgekomen, maar dat is op die manier toen gefaciliteerd. Maar na die ontwerpfase, toen kwam inderdaad het juridische deel, dat is ook gewoon heel juridisch vastgelegd hoe je dan moet communiceren. Dus we gaan dan in de Staatscourant wat publiceren, mensen mogen dan formeel inspreken, inspraak reactie geven, vervolgens mogen ze dan ook nog in beroep gaan. Dat kan helemaal door gaan tot de Raad van State, daar zijn we ook uiteindelijk geweest.

Interviewer: En wanneer was deze fase ongeveer waar je het nu over hebt?

Joris: Ja die planfase die begon dus in 2010 na het bestuurlijk voorkeursalternatief, en ik denk dat de eerste drie jaar was vooral ontwerpfase waarin we echt heel veel varianten hebben onderzocht en wat we getrechterd hebben naar de VO. En volgens mij het ontwerp Tracébesluit was in 2013, en het eerste Tracébesluit was in 2014 en daarna hebben we nog een aantal wijzigingen gehad op het Tracébesluit. Omdat we gewoon in de vergunningsfase of contractfase nog tegen bepaalde dingen aanliepen, van dit kunnen we nog beter of slimmer doen. En die hebben we toen ook planologisch geregeld. Toen de aannemer geselecteerd was heeft die ook nog een aantal slimmigheden bedacht. Wij hadden in ons ontwerp bijvoorbeeld een voetgangersbrug zitten bij de Papiermolen, en de aannemer dacht van ik denk dat ik daar wel een tunnel kan realiseren, dus die heeft dat uiteindelijk gewijzigd. Maarja, dan moesten we natuurlijk ook het Tracébesluit wijzigen, want die ging uit van een brug, en nu werd het een tunnel. Dus na vergunningen ook nog met de aannemer, die aannemer pakt dan eigenlijk het Tracébesluit ontwerp en dat gaat hij dan verder uitwerken tot een ontwerp dat je ook kan realiseren. Dus dan wat je ook echt kan bouwen, tot op detailniveau, zodat hij weet wat hij moet doen.

Johan: En bij dit project, dit is zo'n groot project met zo'n lange duur, dan ga je de voorbereiding uitvoeren, de uitvoering loopt eigenlijk al vanaf 2017. In die vijf jaar heb je ook wijzigingen, dus op dit moment gaan we ook weer voor een wijziging voor de procedure bij de Brailleweg. We hebben voortschrijdende inzichten, nog iets andere wensen. Ja dan wil je soms toch iets gaan wijzigen, ja dan moet je dat ook weer bij iedereen betrekken. In het contract hebben we ook wat ruimte gehouden dat de aannemer wat dingen uitwerkt. Bijvoorbeeld het zuiderplantsoen, die inrichting, dat is aan de aannemer om dat met de omwonenden verder uit te werken, hoe ziet dat park eruit. Dus daar heb je ook participatie. En op gegeven moment gaan we ook met de participatie van uitvoering, met dit grote project. Een belangrijke is bijvoorbeeld de aanbreng van damwanden, we hebben in 2019 twee kilometer damwanden ingebracht. Dat geeft a) heel veel geluidsoverlast, in de nacht en in de dag. Het geeft een risico op schades, dus dan moet je echt met die omwonenden in gesprek, dat je aangeeft waar je bijvoorbeeld nulmetingen doet, hoe je met schadeafhandelingen omgaat. Zowel vooraf maar ook tijdens het intrillen hebben we een speciaal damwanden loket opgezet, waar mensen dag en nacht naar konden bellen als zij zorgen hadden, zodat wij heel snel iemand naar de plek konden sturen om te kijken van treedt er schade op, moeten wij ingrijpen of niet. Af en toe moet je ook wat compenseren, en zeker hier hebben we er ook voor gekozen. Het is soms niet helemaal duidelijk of het een aardbeving is of andere werkzaamheden, of door ons. Voor kleine bedragen zijn we daar coulant mee omgegaan. Ik moet wel altijd een grens trekken, je moet ook mensen informeren erover. Voor bepaalde dingen moet je vergunningen hebben. Dan heb je ook een omgevingsvergunning voor een onderdeel, daar kan ook weer inspraak op zitten. Voor een heleboel dingen is het wel met Tracébesluit geregeld, maar dan is het nog steeds wel participatie. Dus ook dat je gewoon kunt gaan bouwen. Vanuit flora en fauna hadden we

ook te maken met vleermuizenroutes. Als we die verstoren moet we dat anders oplossen, of een ontheffing voor aanvragen. Kan ook weer beroepen op bezwaar. En dan zie je wel in de algemeenheid dat het dan meer in detailniveau gaat.

Interviewer: Precies, ja. En is er ergens tijdens het project ook een evaluatie geweest van hoe het eigenlijk is gegaan met de participatie van burgers, vanuit jullie? Of misschien komt dat nog, want het project is natuurlijk nog niet klaar, dat kan ook.

Joris: Durf ik eigenlijk niet te zeggen, of dat gedaan is.

Johan: Nou kijk in z'n algemeenheid wordt er wel regelmatig geëvalueerd over hoe wij werken. Maar als je nu vraagt is er een grote evaluatie is, of dat we een rapport daar over hebben liggen, dan zou ik dat zo niet weten.

Interviewer: Ja door de tijd heen is er natuurlijk wel gekeken naar wat werkt wel en wat werkt niet, denk ik.

Joris: Nouja ik denk wat Johan ook aangaf met die vorm van die sessies, dat je op gegeven moment merkte van nou vanaf zo'n podium, dat is misschien om te presenteren handig. Maar als je echt interactie wil en echt mensen het gevoel wil geven dat ze ook gehoord worden, dan werken die inloopsessie weer beter. Dus we hebben ook telkens die afweging gemaakt van zitten we nu op een moment dat we beter zo'n inloopsessie kunnen organiseren of hebben we iets wat we willen presenteren. En zo hebben wij dat telkens gedaan.

Johan: Met die damwanden zijn wij als project op bezoek geweest bij een project in Amsterdam, zij hadden het net ook achter de rug, of zaten er middenin. En die hebben met ons gedeeld waar zij tegen aanliepen en hoe gevoelig dat lag. Dat heeft er bij ons wel toe geleid van oké we willen een soort coulancregeling, we gaan iets ruimer in de nul opnames, we doen extra aan communicatie, we bieden overnachtingen. Een ander voorbeeld, in het begin boden we hotelovernachtingen aan. Dan krijgen je terug van ja dat is heel leuk maar soms komt mij dat niet uit, of ik heb er niks aan. Dat mensen eigenlijk liever een bedrag willen. Dus op gegeven moment zijn we overgegaan van nou je krijgt gewoon een bedrag, je kan kiezen je kan een hotel in gaan. Maarja je mag het ook opsparen en met je gezin naar Artis gaan. Dus je ziet daar gaandeweg eigenlijk een soort evaluatie.

Joris: Ja en het is ook het gebruiken van de directe feedback van mensen. Dus het is niet zozeer van alleen een evaluatie maar het is gewoon een soort rekening mee houden in het vervolg.

Interviewer: Duidelijk, en heeft u het gevoel dat de participatie van omwonenden door alles fases van het project heen even sterk aanwezig was? Beide vanuit jullie en vanuit de omwonenden zelf?

Joris: Ik denk enerzijds wel, maar ik denk ook dat meespeelt dat Johan aangaf dat we helemaal in de beginfase, initiatiefase, verkenningsfase, dan was alles wat abstracter. Hoewel je dan wel je best doet om iedereen erbij te betrekken, en het invloed gebied eigenlijk nog gigantisch groot is. Want je weet nog niet precies waar die weg komt, dan is de betrokkenheid voor mijn gevoel in die fase van burgers minder groot.

Johan: Ja, dat komt ook je werkt naar een moment toe. Dus op de achtergrond ben je je onderzoeken aan het doen. En op het moment dat je resultaten hebt en iets kunt presenteren, dan heb je een intensieve periode van participatie. Dus dan nodig je mensen uit, dan ga je in gesprek. Bij het juridisch tracé kunnen mensen dan zienswijze indienen, meer reacties geven en die terugkoppelen. Dat is een intensieve periode, en dat leidt tot een besluit. En als het besluit is genomen dan ga je naar de volgende stap. Dat vergt heel vaak huiswerk, waar je een periode mee bezig bent. Ja dan is het voor omwonenden of belanghebbende, die hoeven even niks. Terwijl als je in uitvoering bent, sterker nog je bent volop in uitvoering, dan ben je voortdurend bezig op verschillende plekken in de stad. Dus die damwanden speelden in een half jaar en vooral bij de verdiepte ligging. Op een later moment waren we in west aan de slag, toen zaten we met een brug die geluidsoverlast gaf. En operatie Julianaplein betreft de bereikbaarheid van de hele stad, dus daar waren we ineens weer veel breder bezig. Zo schommelt het door de tijd heen, dat is ook een beetje afhankelijk van wat er speelt. Terwijl kijk, we hadden toen geen vast paviljoen, want we hadden niet zo'n intensieve participatie nodig als nu in de uitvoering. Kijk bij de uitvoering gebeurt er iedere dag wel iets in de stad, en hebben mensen invloed ja daar moet je een soort punt hebben waar je mensen kunt ontvangen. Terwijl in zo'n planfase, voor zo'n

moment richt je iets in, dus Martiniplaza of een mediacentrale, of we ontvangen op het projectbureau, dat kan.

Interviewer: En wanneer is dit paviljoen dan eigenlijk opgericht?

Joris: Ja volgens mij, dat is een goede vraag, maar ik denk ergens begin uitvoering, 2017 gok ik, of 2018.

Johan: In 2018, want het kostte eerst even tijd om het voor elkaar te krijgen, want je moet ook vergunningen hebben en een plek vinden.

Interviewer: En in hoeverre voelt u zich eigenlijk persoonlijk verantwoordelijk voor de consistentie van deze burgerparticipatie?

Joris: Ik ben wel benieuwd wat je precies onder consistentie dan bedoelt, is dat dan hetzelfde verhaal houden of de manier waarop?

Interviewer: Nouja eigenlijk de participatiegraad door de fases heen, ook omdat jij in principe al elf jaar hierbij betrokken bent, heb je het gevoel dat je hier verantwoordelijk voor bent geweest of dat het nu echt binnen je functie lag?

Joris: Het is in die zin, het is niet mijn verantwoordelijkheid geweest, wat ik zeg ik heb ook in verschillende rollen gezeten. In de eerste fase veel meer inhoudelijk, dan was ik ook als inhoudelijk specialist bij die avonden vaak aanwezig om zaken toe te lichten als verkeerskundige. Later als projectleider, om meer de effecten van verkeer en verkeersveiligheid toe te lichten. Dus dat heb ik toen gedaan, ja ik voelde mij niet verantwoordelijk voor het proces. Ik organiseerde het ook niet, het vaak vanuit communicatie gedaan. Of vanuit planologie. Maar ik denk wel dat we het heel consistent gedaan hebben, kijk je hebt natuurlijk gewoon verschillende fases met enerzijds de juridische procedures, die gewoon goed moeten zijn, waarin je informatie wil verstrekken zodat mensen op een goede manier kunnen inspreken. Dan was er ook echt een notulist aanwezig waar je gewoon je inspraak kon vertellen, en die typte het dan echt gewoon in. Als een soort service voor mensen om het zo laagdrempelig mogelijk te maken dat je eigenlijk gewoon kon inspreken, je juridisch eigenlijk kon uitoefenen. Dat vond ik eigenlijk best wel mooi, je kunt natuurlijk ook zeggen wij gaan het zo moeilijk mogelijk maken voor de burger dan hebben we er zo min mogelijk last van. Maar het is heel goed dat we precies het omgekeerde hebben gedaan. We hadden ook echt gigantisch veel reacties, het staat ook op de website, volgens mij was het echt wel 70/80 pagina's aan inspraak en wat wij dan weer als reactie daarop hebben gegeven.

Interviewer: Ik heb eigenlijk sowieso wel de indruk dat, moet ik zeggen, deze organisatie open staat voor ideeën en alles wat betreft het betrekken van burgers.

Joris: Ja wij proberen best wel open te zijn. Als je kijkt ook onze website, we zetten zoveel documenten eigenlijk ook gewoon beschikbaar publiekelijk. Dat vind ik eigenlijk ook een vorm van participatie. In die zin dat je mensen zoveel mogelijk toegang geeft tot informatie. Dat doen wij overigens niet alleen zelf, maar ook met Groningen bereikbaar. Dat vormt natuurlijk ook een belangrijk deel want wij communiceren over de werkzaamheden, en zij communiceren naar de weggebruikers. Dus dat zijn ook burgers, maar in een andere vorm. Dus de weggebruikers die gebruik maken van infrastructuur, omleidingen, advies om thuis te werken of om de fiets te pakken bijvoorbeeld dat komt vanuit Groningen bereikbaar. En wat wij als projectbureau bijvoorbeeld merkte is dat wij heel veel vragen kregen over verkeerscijfers. Op gegeven moment kreeg ik bijna dagelijks wel van hoeveel verkeer rijdt er nu hier, en hoeveel verkeer rijdt er nu daar. Of de pers wilde nu weten wanneer is er een afname van verkeer. Zeker in die corona tijd wilde ze bijna wekelijks een update hebben van de effecten van corona op de infrastructuur en wat dat dan betekende voor de planning, en of er dan werkzaamheden naar voren gehaald konden worden. Op gegeven moment werd ik zo gek, toen hebben we gewoon een open dashboard gebouwd waar al die data ontsloten wordt. Die staat gewoon op de website van Groningen bereikbaar, dus nu kunnen gewoon mensen alle telpunten in de hele stad en regio aanklikken en hele historie zien, hoe het nu is hoe het in het verleden was. Dat scheelt mij heel veel werk. En nu kan gewoon iedereen zelf dat zien. En je merkt dus ook dat we helemaal geen vragen meer hebben over verkeerscijfers. Want het is nu gewoon toegankelijk gemaakt om dat in te zien. Alleen de pers nog, die stelt dan hele kritische vragen. Die ziet dan ineens een hele rare toename of afname, heb je daar een verklaring voor. Dat is dan ook wel weer leuk en belangrijk ook dat we dat scherp genoeg houden.

Interviewer: En zijn er binnen de organisatie wel functies toegewezen voor de participatie zelf, of is het meer iedereen daar zich een beetje indirect mee bezig houdt?

Joris: Nouja de participatie en veelal ook de communicatie met de omgeving vindt natuurlijk plaats vanuit het communicatieteam. Dus bijvoorbeeld het omgevingsteam van Johan, of communicatie waar Kirsten leiding aan geeft. Of de mensen die in het paviljoen bezig zijn, die vallen deels ook daaronder. Net als Kim die wij tegenkwamen, dat is ook een van de communicatiemedewerkers van het project. En die doen ook vaak de eerste behandeling van vragen, dus als je als burger ook een vraag hebt over het project dan kun je gewoon een vraag stellen in de infobox, we hebben een facebookpagina, je kunt reageren op de website op nieuwsberichten. Dus zij doen eigenlijk al het reageren op die artikelen, zij halen dan inhoudelijk kennis op binnen het projectbureau. Dus als er bijvoorbeeld een vraag komt van hoe zit dit nou met de planning, of ik zie op de foto een gek staal iets wat is dat. Ik moet zeggen zij weten echt super veel doordat zij ook zo bij het project betrokken zijn, heel veel zien en weten. Zij is ook bijna specialist op heel veel terreinen, maar ook de dingen die ze niet weten kunnen ze heel snel ophalen gewoon bij de rest van de medewerkers binnen het projectbureau, en reageren daarop. Ja ik vind dat ook een vorm van participatie, gewoon digital participatie. Eigenlijk mensen vragen, soms zijn dat inhoudelijke vragen, soms zijn dat vragen over de effecten of mensen klagen ook wel eens over dingen die niet goed lopen. Nou dat ontvangen wij allemaal en verwerken wij, enerzijds proberen wij ook daar onze processen mee te verbeteren, dat we bijvoorbeeld tijdiger communiceren, of beter communiceren naar de omgeving toe. Of nouja we verduidelijken het of beantwoorden gewoon de vraag op de website of facebook, of ook vaak via de mail.

Interviewer: Ja goeie, ik denk inderdaad dat zo'n online manier, of digitale manier, ook gewoon participatie kan zijn. Vragen stellen, zo'n portaal hebben of een goede website hebben waar veel informatie op staat.

Joris: Kijk je merkt gewoon dat in deze fase van het project, omdat het veel diffuser wordt, het type werkzaamheden, de impact verschilt heel erg per gebied en in tijd. Ja dan heeft het niet meer zoveel zin om van die grote bewonersavonden voor iedereen te organiseren. Want ja wat je volgende week gaat doen heeft alleen maar betrekking op een klein stukje van de stad, dan kun je dat veel beter op een ander manier doen. Dus dan kun je of de wijk ingaan, dan hebben we bijvoorbeeld nog een bewonersavond met een klein wijkje, dus dan gaan we over een klein deelgebied werkzaamheden bespreken. Of vooral als de impact heel groot is, nou we werken gewoon met communicatiebrieven waarin we de werkzaamheden vertellen. Als er iets in de buurt gaat plaatsvinden dan wordt er gewoon huis-aan-huis brieven verspreid, om uit te leggen van nou bijvoorbeeld over twee weken wordt uw straat dichtgezet of anders ingericht omdat dit en dit moet gebeuren. Of van te voren uw straat wordt in gewerkt en dat kan geluidsoverlast geven, we zijn van zo laat tot zo laat bezig, en als uw klachten heeft kunt u dit nummer bellen, zodat u iemand van de uitvoering aan de lijn krijgt. Dus ook om de lijntjes zo kort mogelijk te houden en mensen te informeren over wat er gaat gebeuren, maar ook als het mis gaat of als ze er hinder van ondervinden, dat ze ook een snelle ingang hebben om daar op te kunnen reageren. Ja dat vind ik ook allemaal participatie. Kijk en in die zin, is het misschien wel heel eenrichtingsverkeer, want het is vooral informatie zenden. Want mensen hebben geen invloed meer op de werkwijze, dat zeg ik wel maar dat is misschien ook niet helemaal waar, want toen de aannemer het werk gewonnen had en als ik kijk hoe ons contract is ingericht, dan werd de aannemer eigenlijk heel erg gestimuleerd om in de avonden en in de nacht veelal te werken. Het contract was vooral ingericht op het beperken van hinder voor weggebruikers. Ja en dan ga je werken op momenten dat er weinig verkeer is, dat is 's avonds, 's nachts en in het weekend. Maar dan zijn wel de mensen allemaal thuis. Dus op gegeven moment gewoon de keuze gemaakt door te zeggen we gaan het contract openbreken, dus dat betekent dat wij als projectbureau of geld moeten betalen of andere eisen moeten laten vallen. Bijvoorbeeld de eis van hinder voor wegverkeer, dat we zeggen van nou we vinden dat de weggebruiker wel wat meer hinder mag ervaren als dat ten goede komt aan de woonomgeving. Dus dat je bijvoorbeeld tussen zeven en zeven kan werken overdag, en dat het dan 's avonds tussen zeven en zeven rustig is. En het contract bood eigenlijk eerst gewoon aan om tot elf uur kabaal te maken. Daar maak je natuurlijk geen vrienden mee, en we moeten natuurlijk ook nog heel veel jaren door. Dus op gegeven moment hebben we die afweging gemaakt, dus dat betekende gewoon dat we meer in de weekenden gingen werken, en soms ook langduriger overdag, minder capaciteit op de weg, op de hoofdweg accepteren dan we in eerste instantie hadden overzien in het contract. Dus vanwege input van bewoners maar ook gewoon door kritisch naar onszelf te kijken van is dit wel handig hoe wij dit doen, en kunnen wij dat niet beter anders organiseren, hebben we dus ook het contract erop aangepast en samen in overleg met de aannemer voor andere werkwijzen gekozen.

Interviewer: Oké, en als u zo reflecteert op alle middelen die jullie hebben gebruikt, dus de nieuwsbrieven, de avonden, in wijken zelf, de website, heel veel dingen, welke zou je dan de volgende keer behouden en welke werkte het beste, en welke zou je zeggen van die zouden we misschien niet nog een keer gebruiken?

Joris: Poeh, ja ik denk dat we bijna alles wat we gedaan hebben weer opnieuw zouden doen. Maar ook weer afhankelijk van de fase, dus in die planfase zijn die inloopavonden en die hele grote plenaire sessies zijn heel waardevol, en ik vond zeker die inloopavonden echt, hoewel ze heel intensief zijn en veel mankracht kosten dan waren we inderdaad meestal wel met 15 of 20 man op zo'n avond, en dan soms drie of vier avonden achter elkaar. Dan zijn ze gewoon super waardevol, ik heb ook het idee dat de burger daar gewoon heel erg mee gediend is, dat die echt z'n ei kwijt kan, z'n zorg kan uiten, heel concrete vragen kan stellen en daar ook antwoord op kan krijgen. Dus dat zou ik zeker voor die fase heel waardevol vinden. En hoe we nu bezig zijn vind ik ook heel waardevol, dus dat is een mix van bezoeken in de buurt, we doen ook zelfs huisbezoeken weleens bij mensen, we hebben een nieuwsbrief, we hebben de website, social media. Ik zou ook niet zeggen van doe maar niet social media, of de website, nouja al die dingen zijn heel waardevol en bereiken ze natuurlijk ook net een andere doelgroep. De wat jongeren mensen zijn wat meer op social media actief, en de wat ouderen mensen die hechten veel meer waarde aan gewoon fysieke brieven in de bus, die lezen ze graag, we hebben ook weleens een krantje. Gewoon de bereikbaar krant krijgt ons project ook regelmatig aandacht in, en die wordt in de hele regio verspreid. Zelfs in de hoeken van Groningen en Drenthe en Friesland, dus ik geloof 400.000 ofzo worden er verspreid. Dus ja op die manier vertellen we ook over het project en wat er aan zit te komen, en hoe het gaat worden. En dat vind ik wel grappig want onlangs dat we nu in uitvoering en de hele planfase en het ontwerp achter de rug is, zijn er nog steeds mensen die wel eens bij ons komen van nou hoe wordt dat eigenlijk. Dat heeft er gewoon mee te maken doordat je gewoon wisselingen hebt van bewoners in de stad. Iemand die net hier komt te wonen heeft geen idee, die ziet alleen de bouwwerkzaamheden, wat gebeurt er. En zo'n maquette is nog steeds waardevol, en opnieuw weer vertellen van wat wordt er nou gemaakt, hoe komt het eruit te zien, hoe gaat het straks functioneren, dat verhaal dat blijf je maar herhalen. Er zijn heel veel mensen die nog steeds binnenkomen die nog steeds de vraag hebben van ja hoe komt het er nou uit te zien. Ik denk het merendeel van de mensen die naar dit paviljoen komen die hebben nog steeds die vraag. Dit is diezelfde maquette die we, met een paar kleine aanpassingen, al hadden in 2013 met het voorlopige ontwerp.

Interviewer: Ik heb nog een laatste inhoudelijke vraag, en dat is eigenlijk wat zou je aanbevelen aan toekomstige omgevingsmanagers of projectleiders die te maken krijgen met burgerparticipatie binnen bijvoorbeeld infrastructuurprojecten?

Joris: Ja wat zou ik meegeven. Ik vind dat dilemma waar we het in het begin over hadden, van proberen om in vroege fase, waarin vaak nog veel te kiezen is, burgers concreet te betrekken. En dat betekent misschien soms dat je in die fase meer dan je lief is zal moeten uitwerken, zodat het ontwerp al wat concreter wordt, en misschien ook al toegankelijker met bijvoorbeeld 3D-plaatjes, dat mensen al een beeld hebben van zo wordt het en wat de impact daarvan is. Want dat is denk ik wat we telkens zien in latere fases, je kunt gewoon informeren maar de meeste mensen willen ook invloed hebben. Dat ze gehoord worden. Je kunt ze vaak alleen maar serieus horen als je in die fase er ook nog iets mee kan doen. Want burgers hebben vaak ook gewoon heel veel kennis tot hun beschikking, soms kennis die de specialist misschien niet heeft. Omdat jij altijd ergens gewoond hebt, of je familie ergens gewoond heeft, heb je soms hele specifieke kennis over een gebied. En dat is gewoon fijn om dat ook tot je beschikking te hebben. Dat kan jou ook helpen als projectleider of omgevingsmanager om tot een beter ontwerp te komen, of tot een betere realisatie te komen. Dus probeer een modus te vinden waarin je ook in die eerdere vroege stadia van het project burgers kan betrekken, waardoor je echt hele nuttige kennis en kunde ook uit de omgeving kan halen en mee kan nemen ook in de afweging van je uiteindelijke voorkeursvariant. Ik heb hier niet heel concreet een oplossing voor van hoe dat dan moet.

Interviewer: Nouja het is wel gewoon een goede aanbeveling over hoe je dat kan aanpakken voor toekomstige managers, dat is wel een duidelijk beeld. Ja ik heb hier voor de rest niet echt inhoudelijke vragen meer over, misschien heb jij nog wel iets wat je zou willen toevoegen aan de inhoud van het interview? Of dat je denkt dit is nog niet naar voren gekomen of dit moet ik nog delen? Of zijn er nog andere zaken die u graag zou willen benoemen?

Joris: Ja misschien nog de raakvlakken met andere projecten. Hier doen we dat heel veel met Groningen bereikbaar die coördineren projecten, maar je hebt natuurlijk verschillende projecten in

uitvoering die door elkaar lopen of elkaar beïnvloeden. Zeker in een stad, dat maakt het soms ook wel lastig in de communicatie. Soms denken mensen bijvoorbeeld dat alles wat in de stad gebeurt met aanpak ring Zuid te maken heeft. We zijn natuurlijk wel een groot project maar we doen niet alles in de stad is van ons. Hoe je dat als stad aanpakt en vooral ook de coördinatie daarin, ik moet zeggen dat de coördinatie over wegwerkzaamheden over het algemeen best wel goed loopt via Groningen bereikbaar. Maar communicatie over de inhoud van projecten dat is vaak niet gecoördineerd, elk project heeft z'n eigen communicatie en z'n eigen participatie. En misschien zou je als stad of regio kunnen kijken hoe je dat meer zou kunnen integreren, naar een soort meer gebiedsgerichte participatie waarin je alle projecten die in een gebied plaatsvinden brengt, met ook invloed op elkaar. Voor burgers gaat het vooral wat gebeurt er in mijn leefomgeving, en het maakt ze echt niet zozeer uit of jij het project doet of jij of jij, van wie dat project is, of dat nou de gemeente de provincie of het Rijk is, of een van die projecten binnen de gemeente is. Zodat je misschien een gebiedsgerichte bewonerscommunicatie over plannen en projecten die in een bepaald gebied plaatsvinden zou misschien ook nog wel een hele interessante kunnen zijn. Omdat ik zelf ook merk in de paar voorbeelden waar we dan mee te maken hebben, zoals bijvoorbeeld in Helpman, maar soms ook wel in andere delen van de stad rond ons projectgebied, daar merken we dat ook. Dan helpt het soms dat je wat meer integraal erover kunt communiceren.

Interviewer: Ja, dat denk ik ook wel. Oké, dankjewel. Dat is nog wel een goed punt. Dan zou ik je nogmaals willen bedanken voor je deelname aan dit interview.

- END -