



## STAP 3 Wie is de doelgroep?

Wiens mening vragen we? Bij wie wilt u een beleidskeuze eerst aftoetsen? Dat is in deze stap de belangrijkste vraag.

### 1 Voor wie is het project bedoeld?

Een goede manier om de doelgroep te bepalen is vragen stellen:

- Wie zijn de gebruikers van het projectresultaat?
- Wie deelt er in de lasten en de lusten of m.a.w. wie ondervindt negatieve of positieve gevolgen van de uitvoering en/of de resultaten van het project?

Vervolgens moet u zich verder informeren rond deze doelgroep(en):

- Wat weet de doelgroep al over het voorwerp van participatie?
- Heeft de doelgroep ervaring met dit soort projecten en hun beslissingsprocessen?
- Hoe staat de doelgroep tegenover het project (positief/negatief)?
- Heeft de doelgroep vertegenwoordigers?
- Wat is de deskundigheid van de doelgroep (communicatievaardigheden, scholingsniveau, ...)?

Op basis van deze analyse, kan u beslissen waar u de focus van uw inspanningen het best op richt.

In de onderstaande tabel worden de doelgroepen ingedeeld volgens het belang dat ze hebben bij het plan of het project en de invloed die ze er zelf op kunnen uitoefenen. Zo heeft een bewoner een groot belang bij de herinrichting van zijn straat, maar heeft hij er relatief weinig invloed op.

	Weinig invloed	Veel invloed
Klein belang	Laagste prioriteit	Vooral te gebruiken voor opinievorming, ambassadeurs, promotie of steun
Groot belang	Belangrijke groep die extra zorg nodig heeft	belangrijkste doelgroep

Figuur 8: Doelgroepenmatrix<sup>4</sup>

De groep(en) met een klein belang en weinig invloed verliest u best niet uit het oog, maar vereist niet de eerste aandacht. Het is belangrijk om vooral de groep(en) met een groot belang en/of veel invloed te betrekken bij het participatietraject. Een groep bewoners die onteigend wordt, kan bijvoorbeeld ook een doelgroep zijn die extra zorg nodig heeft.

Bij onteigeningen of andere geladen beslissingen speelt een emotioneel belang mee. Het is goed om vooraf de emotionele draagwijdte van zulke beslissingen in ogenschouw te nemen en eventueel gepaste acties te ondernemen. Vermijd bijvoorbeeld dat de betrokken doelgroep het nieuws verneemt als een donderslag bij heldere hemel, maar breng hen vooraf op de hoogte, eventueel in een voorbereidend bilateraal gesprek. Bij onteigeningen zijn huisbezoeken aangewezen.

<sup>4</sup> Bron: UN Habitat 2001, p24

## 2 Andere belanghebbenden

Een aantal belanghebbenden (financiers, uitvoerders, overheden en administraties, vervoersaanbieders), soms indirecte doelgroepen genoemd, wordt sowieso betrokken omdat het planningsproces het zo voorschrijft. In een GBC zetelen bijvoorbeeld vaste leden: de gemeente, het departement Mobiliteit en Openbare Werken, De Lijn, de initiatiefnemer en de betrokken wegbeheerder(s). Daarnaast zijn er variabele leden die verplicht uitgenodigd kunnen worden zoals de provincie, het departement Ruimte Vlaanderen het departement LNE, de NMBS en adviserende overheden in het kader van verdere vergunningsprocedures (bv. in functie van het Bosdecreet, Ankerplaatsen, ...).

Tenslotte laat de wetgeving ook adviserende leden toe tot de GBC: dat zijn lokale vertegenwoordigers die een belangrijke rol kunnen hebben in de draagvlakverwerving tijdens de besprekingen in de GBC. Met betrekking tot een bepaald dossier kunnen nog bijkomende adviserende leden, die eventueel ook niet-lokale actoren vertegenwoordigen of vanwege hun expertise, worden uitgenodigd. Binnen het kader van het project moet zeker bekeken worden of deze actoren een doelgroep vormen en in welke mate ze van betekenis zijn binnen het participatietraject (bv. als opinievormer, ambassadeur, ...). De adviserende leden hebben geen stemrecht. De gemeente kan in het kader van de participatie ook beslissen om de GBC-vergaderingen open te stellen voor de bevolking of voor bepaalde focusgroepen.

Representativiteit hoeft niet in elke fase van een participatietraject. Indien de formele beslissing in de gemeenteraad genomen wordt, dan mogen we er redelijkerwijs van uitgaan dat die representatief is en dat de meerderheid akkoord is. Een gebalanceerde benadering is zeker zo belangrijk als het absoluut nastreven van representativiteit. Ga daarom grondig na of u alle doelgroepen die u wilt bereiken ook effectief bereikt. Dit doet u het best na elk participatie-initiatief. Zie verder onder Stap 9 Evaluatie.

### Ranpak PELT: iedere doelgroep vaardigt af

In de gemeenten Overpelt en Neerpelt wordt op basis van een bestaande, goede participatietraditie gekozen om structureel te werken met een klankbordgroep met een vertegenwoordiging van de belangrijkste stakeholdersgroepen. Door middel van een doordachte stakeholdersanalyse worden 11 groepen geselecteerd. Deze worden gevraagd om één vaste en één plaatsvervangende vertegenwoordiger voor de klankbordgroep aan te duiden. De klankbordgroep krijgt de toepasselijke naam P11, verwijzend naar de 11 belangrijke PELTenaars die bij alle mijlpalen in het planproces rond het nieuwe intergemeentelijke mobiliteitsplan geconsulteerd worden (Bijlage 2.1).

### Herinrichtingsproject Zwevezele: klankbordgroep van omwonenden rekruteren uit geïnteresseerde deelnemers aan bewonersvergadering

Tijdens de eerste open infovergadering wordt opgeroepen om deel te nemen aan de klankbordgroep. Geïnteresseerde burgers kunnen zich rechtstreeks aanmelden via een eenvoudig oproepbriefje (Bijlage 2.6). Op het einde van de infoavond wordt er meegedeeld dat er 28 kandidaten zijn, met voldoende spreiding over het projectgebied en een gewenste mix van bewoners en middenstanders. De samenstelling van de klankbordgroep krijgt het vertrouwen om verder aan de slag te gaan. Het bestuur garandeert terugkoppeling naar de brede groep van bewoners en middenstanders.

### Herinrichting Zwevezele: bereikbaarheidsadviseur van Unizo betrokken van bij de start

Aangezien het om een groot herinrichtingsproject gaat met inbegrip van nuts- en rioleringswerken, moeten de handelaars door een moeilijke periode van werken. De heraanleg, maar ook de fasering en de timing van de geplande werken, zijn vooral voor handelaars van cruciaal belang. Daarom wordt de bereikbaarheidsadviseur van Unizo van bij de start betrokken. Op de eerste infovergadering licht hij al zijn rol naar de handelaars toe en worden zijn contactgegevens doorgespeeld. Dit schept het nodige vertrouwen bij de handelaars tijdens het verder verloop van het projectproces.

### Herinrichtingsproject Zwevezele: bilaterale gesprekken rond specifieke vragen

Bilaterale overlegmomenten worden georganiseerd met een aantal rechtstreekse betrokkenen rond specifieke topics: de school, het duivenlokaal in functie van de specifieke laad- en losproblematiek en de slager rond het nagaan van een ruilmogelijkheid van privé- naar publiek terrein.

### Herinrichtingsproject Zwevezele: extra overleg met ontevreden bewoners

Een aantal bewoners van een specifieke projectzone uiten hun ongenoegen via een petitie. Door een extra vergadering te plannen met de bewoners van deze zone, wordt het vertrouwen hersteld. Alert en gepast reageren is de boodschap.

### Herinrichtingsproject Zwevezele: de Provinciale Kwaliteitskamer als actor over het hoofd gezien

De gemeente ziet in een vrij late fase, nadat het ontwerp van de herinrichting al meermaals werd voorgelegd aan de bewoners en besproken met de klankbordgroep, een opportuniteit om extra subsidies te krijgen voor de herwaardering van de kerkomgeving. Het ontwerp wordt dan nog toegelicht aan de Provinciale Kwaliteitskamer stedenbouwkundige ontwerpen. Deze kwaliteitskamer plaatst kanttekeningen bij de voorgestelde locatie en inrichting van het regionaal openbaarvervoersknooppunt. Het gemeentebestuur toetst de opmerkingen verder af met een stedenbouwkundige en een landschapsarchitect. Dit resulteert in een bijgestuurd ontwerp. Deze aanpassingen worden besproken met de klankbordgroep en voorgelegd aan de bewoners. Omdat er tijdens het participatietraject een vertrouwensband en een gezamenlijk streven naar een kwaliteitsvolle realisatie is gegroeid, wordt er begrip opgebracht voor deze onverwachte bijstellingen.

### Herinrichtingsproject Zwevezele: zorg voor een aanspreekpunt

Er wordt een nieuwe website [www.wingenebereikbaar.be](http://www.wingenebereikbaar.be) ontwikkeld om permanent te informeren over de bereikbaarheid en de stand van zaken tijdens de werken. Om de hinder tot een minimum te beperken, wordt er gewerkt met één pilootaanemer (Eandis, de Watergroep, Telenet en Belgacom) die alle grondwerken uitvoert in een gemeenschappelijke sleuf. Die pilootaanemer stelt één projectcoördinator als aanspreekpunt aan.

### Herinrichting Dendermonde-Zele: klankbordgroep gericht gerekruteerd uit afgevaardigden van verschillende doelgroepen

De groep is heteroog samengesteld (Bijlage 2.13). Ze bestaat voltallig uit 16 leden, met afgevaardigden van bewoners, landbouwers, handelaars en KMO's, en een afvaardiging namens het personeel van het ziekenhuis (hun collega/fietser liet het leven op de weg).

### Herinrichtingsproject Dendermonde-Zele: crisismanagement n.a.v. een onverwachte petitieactie

Soms helpen verkeerskundige onderbouwingen niet en halen emotionele drijfveren het van rationele argumenten: in Dendermonde startte de ziekenhuisgroep een petitieactie om toch hun gewenste oplossing te krijgen, ook al werd het alternatief grondig bestudeerd, beargumenteerd en toegelicht op de klankbordgroep en de open bewonersvergadering. Na de tragische dood van hun collega lijkt het alsof geen oplossing veilig genoeg is. Op de GBC worden extra elementen verzameld en bekrachtigen alle actoren volmondig bij de keuze te blijven. De stad Dendermonde engageert zich om snel opnieuw het gesprek met de ziekenhuisgroep aan te gaan. Het gesprek werkt verhelderend en de ziekenhuisgroep stemt in met een 'kleinere' aanpassing. De groep houdt uiteindelijk een goed gevoel over aan het participatietraject.

### Binkom: tussendoor bilaterale gesprekken met stakeholders

Wanneer in Binkom blijkt dat er sluipend ongenoegen is bij de Chiro-leiding over wat er met hun lokalen gaat gebeuren wanneer een nieuwe school wordt gebouwd, wordt een apart gesprek met de Chiroleiding georganiseerd. De Chiro krijgt de juiste informatie over het projectvoorstel en er wordt geluisterd naar hun bekommernissen. Die bekommernissen krijgen een juiste plaats in het participatietraject. De Chiro wordt een erg actieve speler in het verdere traject. In het masterplan van de nieuwe school komt plaats voor volledig nieuwe Chirolokalen. Toegangen, bereikbaarheid en (fiets) parkeren, speelruimte, verkeersveiligheid en ontmoetingsruimte krijgen een gemeenschappelijke, doelgroepoverstijgende aanpak. Omdat kinderen een andere kijk op en beleving van verkeer en inrichting van publiek domein hebben, is het soms goed om hen in een apart luik van een participatietraject te betrekken.

## VOOR U VERDER GAAT: WIE IS DE DOELGROEP?

- U heeft een goed zicht op alle verschillende doelgroepen.
- U weet op welke doelgroepen u de focus van uw inspanningen richt.
- U heeft een goed zicht op de andere belanghebbende partners.