

Gemeente Utrecht
College van burgemeester en wethouders
t.a.v. mevr. L. van Hooijdonk
Postbus 16200
3500 CE Utrecht

Utrecht, 24 oktober 2017

Betreft: procesbeoordeling procesgroep Visie Kanaalstraat/Damstraat

Geacht College,

Het is mij een genoegen u hierbij de observaties en aanbevelingen te doen toekomen van de procesgroep ten aanzien van de dialoog over de toekomstvisie betreffende de Kanaalstraat/Damstraat.

De door u ingestelde procesgroep bestond uit betrokkenen bij de Kanaalstraat/Damstraat met verschillende achtergronden (zie bijlage 1): van bewoners uit verschillende straten tot een jongere, vertegenwoordigers van ondernemers, woningcorporatie Bo-Ex en de groep die een plan maakt voor de Antoniuskerk. De procesgroep heeft met interesse en kritische betrokkenheid de dialoog over de Visie Kanaalstraat/Damstraat gevolgd en de projectgroep geadviseerd over de opzet van bijeenkomsten, de te volgen stappen en de organisatie van aanvullende activiteiten om specifieke groepen belanghebbenden te betrekken of onderwerpen op de agenda te zetten. Zo zijn er extra bijeenkomsten georganiseerd bijvoorbeeld om de korte termijn veiligheids- en overlastproblemen te bespreken en ook om de groepen en hun belangen in kaart te brengen. Ook zijn er extra activiteiten georganiseerd om jongeren te spreken alsmede groepen met een migratie-achtergrond, en om het onderwerp 'gentrification' uit te diepen. Tevens zijn er straat- en klantinterviews gehouden en hebben ondernemers elkaar geïnterviewd. In de communicatie naar de buurt suggereerde de procesgroep onder meer om in aanloop naar de slotbijeenkomst een YouTube-filmpje te maken en daarvan ook vertalingen te maken in Turks, Arabisch en Berbers. Het Nederlandstalige filmpje is maar liefst meer dan 3.300 keer bekeken in 12 dagen tijd. Voor een volledig overzicht van activiteiten zie bijlage 2.

Ons verslag hebben wij ingedeeld in drie categorieën, te weten: a) sterke punten, b) zwakke punten en uitdagingen en c) aanbevelingen.

Sterke punten

De opzet van het proces was *open en zorgvuldig*. Het proces was van tevoren niet dichtgetimmerd. Dat betekende dat de aanvankelijk geplande bijeenkomsten voor wat betreft thema en inhoud aangepast konden worden, en ook dat extra werkgroepbijeenkomsten voor de buurt georganiseerd konden worden. Hierdoor konden aanvullende activiteiten ingepast worden. Het budget en de tijdsperiode waren hierbij begrenzend factoren. Aan het einde van het

oorspronkelijk geplande proces in juni is afgesproken één slag dieper te gaan dan een algemene visie en door te praten over met name verkeersmaatregelen. Hiervoor is extra tijd ingeruimd.

De procesgroep was kritisch naar het proces en elkaar. Dit heeft bijgedragen aan een beter en meer *gebalanceerd proces* waarbij bijeenkomsten anders ingevuld zijn en aanvullende activiteiten werden georganiseerd. Sommige procesgroepleden vinden desalniettemin dat de balans niet voldoende gevonden is en bepaalde groepen de overhand hadden. Overigens verschillen die procesgroepleden van mening over welke groep dan meer aandacht gekregen heeft.

In het proces zijn de verschillende belanghebbenden in kaart gebracht en vervolgens (met wisselend succes) pogingen ondernomen om *ontbrekende partijen* te bereiken en erbij te betrekken (bijvoorbeeld ondernemers, bewoners met een migratie-achtergrond, jongeren, klanten/bezoekers). Het ging daarbij overigens niet om aantallen maar wel om aandachtspunten vanuit het perspectief van die groepen in kaart te brengen. Wat betreft de betrokkenheid van jongeren vindt de procesgroep dat het een goede zaak is geweest expliciet aandacht aan hen te besteden. De procesgroep constateert wel dat het onderwerp voor deze groep heel abstract was en gericht op de lange termijn. Jongeren zijn gemakkelijker te motiveren op concrete onderwerpen die op korte termijn gerealiseerd kunnen worden.

In het proces is een *mix van verschillende methoden* toegepast om met alle partijen een gesprek te voeren. Zo is er in bijeenkomsten gewerkt met referentiebeelden om storyboards te maken, met plattegronden, met groeps- en plenaire discussies. Ook zijn er focusgroepbijeenkomsten, straatinterviews en interviews met ondernemers georganiseerd. In de communicatie met de buurt is gebruikgemaakt van een webpagina, speciaal vormgegeven opvallende huis-aan-huis uitnodigingen en plattegronden, posters met prachtige foto's, YouTube-filmpjes in diverse talen en social media. Dit heeft voor een breed bereik gezorgd. Dit was te zien in de drukbezochte buurtbrede bijeenkomsten (tussen de 110 en 150 deelnemers). Bijeenkomsten zijn onder andere in de moskee georganiseerd. Dit heeft bijgedragen aan een hogere opkomst van met name ondernemers met een migratie-achtergrond. Als leerpunt ziet de procesgroep dat, gezien het effect, het instrument van een YouTube filmpje (met vertalingen) eerder in het proces ingezet had kunnen worden.

De samenwerking tussen de procesgroep en het projectteam was constructief. De projectgroep heeft binnen grenzen van tijd en geld zo veel mogelijk getracht de suggesties van de procesgroep te honoreren. De organisatie, ondersteuning en begeleiding was opbouwend en professioneel.

Het uitgangspunt was het opstellen van een visie vanuit het *perspectief van de buurt* (en niet van de gemeente) met brede participatie. Daarom was de *begeleiding van het proces onafhankelijk*. Dit betekende dat het projectteam niet per definitie gehouden was aan protocollen van de gemeente of aan bestaand beleid. Wel maakte het projectteam gebruik van de kennis van vakdeskundigen

van de gemeente en schakelde het met beleidsambtenaren om in te schatten of voorstellen uit de buurt haalbaar waren.

Een *delegatie van acht raadsleden* heeft de procesgroep bezocht om zich op de hoogte te stellen van het proces. Dit heeft bijgedragen aan interesse en begrip bij de gemeenteraad voor het intensieve en spannende proces om tot een visie op de Kanaalstraat/Damstraat te komen.

Zwakke punten en uitdagingen

Het proces was *lang en intensief*. Aanvankelijk was het plan om een visie op hoofdlijnen neer te leggen. Gaandeweg werd het duidelijk dat op het niveau van doelstellingen voor de buurt een redelijke mate van consensus bestond. Er bestond vervolgens behoefte om de algemene doelstellingen meer handen en voeten te geven. Echter, over de uitwerking van de doelstellingen in meer gedetailleerde maatregelen bestonden op een aantal onderdelen, met name verkeer, verschillen van mening die soms stevige reacties opriepen.

De keuze om meer uit te werken en langer door te gaan, leidde tot een aantal uitdagingen. Op de eerste plaats trad er een zekere mate van *procesmoeheid* op. De vele bijeenkomsten en activiteiten begonnen hun tol te eisen en deelnemers met drukke banen en andere bezigheden *verloren hun aandacht* en begonnen af te haken. Deze vermoeidheid zagen we zowel bij de werkgroep als procesgroep optreden.

Voorts focusten de bijeenkomsten zich begrijpelijkerwijze meer en meer op die onderwerpen waar meer discussie over was, met name verkeer. De uitdaging was ook oog te houden voor *het grotere plaatje* en dit niet naar de achtergrond te laten verdwijnen. Andere onderwerpen waar al consensus over bestond of die minder gevoelig lagen, dreigden onderbelicht te raken.

Een grote uitdaging was ervoor te zorgen dat de *representativiteit van meningen* voldoende gegarandeerd was. Ondanks specifieke inspanningen was het lastig om Turkse, Marokkaanse en autochtone "echte" Utrechters te bereiken en voortdurend bij het proces te betrekken. Aanvullende activiteiten waren er op gericht om in ieder geval hun meningen ook in het proces te brengen zonder te pretenderen dat we hen allen in de 'hoofdstroom' van het proces konden betrekken. Voor sommige leden van de procesgroep zouden nog meer pogingen om hen erbij te betrekken op hun plaats geweest zijn. Dit gold met name voor bewoners van sociale huurwoningen in het complex 507 en sommige andere zijstraten.¹ Ook bij de uitwerkingsfase moeten stevige inspanningen verricht worden om hen op een andere wijze met een specifieke aanpak te bereiken en bij het project te betrekken.

Het bleek voor de procesgroep soms een hele tour om 'proces' en 'inhoud' in voldoende mate gescheiden te houden. Dit lukte niet altijd in de procesgroep. Echter, de voorzitter en de procesgroepleden hielden elkaar scherp en spraken elkaar erop aan als dit te ver dreigde te gaan. De procesgroep heeft de

¹ Dit zijn 354 huurwoningen (11 straten).

proceszorgen telkens serieus genomen en waar nodig gepleit voor aanvullende activiteiten of het anders inrichten van bijeenkomsten.

Er gebeurt veel in en om Lombok. Er zijn diverse gemeentelijke klankbordgroepen, overleggen en inspraaktrajecten (bijvoorbeeld inzake veiligheid, overleg met ondernemersvereniging, ontwikkelingen stationsgebied). Deze *hoeveelheid activiteiten in Lombok en omgeving* vraagt nogal wat van de inzet van bewoners en ondernemers, zowel in termen van tijd als van aandacht en begrip. Deze activiteiten hebben mede hun weerslag op de tijd en aandacht voor het visietraject. Dit is nauwelijks te voorkomen, maar wel een grote uitnodiging om serieus rekening mee te houden in een visietraject.

Aanbevelingen

Gezien onze ervaringen in de afgelopen 16 maanden (juni 2016 – oktober 2017) hebben wij een aantal aanbevelingen:

1. De Visie Kanaalstraat/Damstraat is het resultaat van een intensief en zorgvuldig proces waaraan veel buurtbewoners en ondernemers hebben bijgedragen. De buurtvisie is een integraal document waarin de verschillende onderdelen samenhangen. Wij verzoeken u dan ook de buurtvisie als een integraal en zwaarwegend document te behandelen.
2. Wij zouden het op prijs stellen om nog in 2017 een officiële reactie van het College van Burgemeester en Wethouders te krijgen op de buurtvisie. Uw reactie willen wij graag met de buurt delen. Terugkoppeling naar de buurt is een essentieel onderdeel van bewonersparticipatie.
3. De volgende stap is de uitwerking van de visie in concrete maatregelen. Ook hierin adviseren wij om snel te beginnen. Wij zijn bang dat anders de opgebouwde interesse van buurtbewoners zal verdwijnen. We hopen dat u doorpakt.
4. Het is essentieel dat de uitwerking van de visie naar concrete maatregelen ook weer gebeurt met dezelfde mate van betrokkenheid van de buurt. Wij vragen van u daarbij de garantie van de voortzetting van de procesgroep (wellicht met aanvulling van enkele leden). De procesgroep draagt bij aan het goed organiseren van het participatieproces en bewaakt dit proces in de ontwerp- en uitvoeringsfasen.
5. Als aanbeveling aan de gehele stad denken wij dat de organisatie van een participatieproces met het instellen van een procesgroep van grote meerwaarde kan zijn, met name bij die projecten waarbij de maatschappelijke discussie ingewikkeld en groot is.
6. Wij adviseren bij dit type projecten de mix van communicatiemiddelen divers te houden en in alle fasen van het proces in te zetten (met name bijvoorbeeld het instrument van een YouTube-filmpje). Op deze wijze worden zo veel mogelijk belanghebbenden bereikt. De inzet van bewoners (inclusief jongeren) en

ondernemers bij de communicatie levert waardevolle informatie en betrokkenheid op voor het succes van een project.

Conclusie

Het proces is over het algemeen goed verlopen. Sommige leden van de procesgroep hadden gehoopt dat bepaalde groepen meer zouden participeren. Ondanks de pogingen via aanvullende activiteiten vinden zij dat er meer gericht op deze groepen geïnvesteerd had moeten worden.

Het proces is met de nodige zorgvuldigheid georganiseerd en was transparant en duidelijk. Tijdens en rond de laatste bijeenkomst kregen de procesgroep en werkgroep uit de buurt veel complimenten voor hun inzet, de duidelijkheid en de mogelijkheid om invloed uit te oefenen op inhoud en proces.

Het proces was meer dan het opstellen van een buurtvisie. Wij zien als bijkomend belangrijk resultaat dat er geïnvesteerd is in het sociale weefsel van de buurt. Het proces heeft bewoners bij elkaar gebracht en de organisatie van belanghebbenden (bewoners, ondernemers) gestimuleerd, verschillende typen bewoners zijn met elkaar in contact gekomen, en er is meer contact en begrip gekomen tussen bewoners en ondernemers. Dit sociaal weefsel kan in de uitwerkingsfase verder groeien. Daarnaast kunnen ook andere partijen en projecten gebruik maken van de gecreëerde netwerken.

Namens de procesgroep,

Rein Bijkerk, voorzitter



Antwoordadres:
Buro de Steeg
t.a.v. Frans Werter
Hekelsteeg 11
3511 AK Utrecht

Bijlagen

Bijlage 1

Namen leden procesgroep

Rein Bijkerk – onafhankelijk voorzitter

Else Huisman

Marieke Heilbron

Ramazan Ergün

Khalid el Boudouhi

Jeroen Kwaaitaal

Chakir el Allachi

Cristina Sturaro

Freek Bijl

Herman van 't Spijker

Frans Werter – projectleider

Suzy Koot – projectsecretaris

Naast bovengenoemde personen zijn wegens drukke andere bezigheden vier personen gedurende het proces gestopt met hun deelname aan de procesgroep. Voorts trok tegen het einde van het proces één procesgroeplid zich terug op inhoudelijke gronden (dus niet om procesmatige redenen).

Bijlage 2

Activiteiten Visie Kanaalstraat/Damstraat

Bijeenkomsten

2016

- 22 juni: procesgroep
- 13 september: startbijeenkomst – gewenste identiteit Kanaalstraat/Damstraat (111 aanwezigen)
Bewoners en geïnteresseerden zijn voor de bijeenkomst uitgenodigd via:
- huis-aan-huis wijkbericht
 - een mail naar ons mailbestand
 - Facebook-boost onder de postcodes 3531, 3532, 3533, 3534 en leeftijdscategorie 18 - 65
 - eigen Facebook-pagina en die van de gemeente, DUIC en Lombok
 - Twitter
 - pers: DUIC/AD
 - ondertekenaars petitie verkeersonveiligheid Kanaalstraat Lidewij Vos
 - lokale netwerken (procesgroep, WhatsAppgroepjes, Facebook-pagina's West, Lombok)
 - nieuwsbrief wijkbureau West
- 22 september: procesgroep
- 3 oktober: eerste bijeenkomst werkgroep – veiligheid en overlast (50 aanwezigen)
- 19 oktober: procesgroep
- 24 oktober: tweede bijeenkomst werkgroep – context (28 aanwezigen)
- 6 december: procesgroep
- 8 december: derde bijeenkomst werkgroep – sfeer en functie Kop van Lombok (41 aanwezigen)

2017

- 11 januari: procesgroep
- 17 januari: vierde bijeenkomst werkgroep – ondernemen en wonen (42 aanwezigen)
- 23 januari: procesgroep
- 7 februari: vijfde bijeenkomst werkgroep – inrichting en structuur (34 aanwezigen)
- 1 maart: procesgroep
- 7 maart: zesde bijeenkomst werkgroep – belangen (17 aanwezigen)
- 23 maart: procesgroep
- 30 maart: zevende bijeenkomst werkgroep – richting visie en voorkeuren (25 aanwezigen)
- 5 april: procesgroep
- 19 april: buurtbrede bijeenkomst – terugkoppeling en aanvullingen buurt (113 aanwezigen)
Bewoners en geïnteresseerden zijn voor deze bijeenkomst uitgenodigd via:
- een huis-aan-huis bericht
 - een mail naar ons mailbestand
 - posters en flyers bij ondernemers in de Kanaalstraat/Damstraat

- online via de projectpagina
- Twitter
- eigen Facebook-pagina en die van de gemeente, DUIC en Lombox
- Facebook-boost onder de postcodes 3531, 3532, 3533, 3534 en leeftijdscategorie 18 – 65
- ondertekenaars petitie verkeersonveiligheid Kanaalstraat Lidewij Vos
- lokale netwerken (procesgroep, WhatsAppgroepjes, Facebook-pagina's West, Lombox)
- nieuwsbrief wijkbureau West
- pers: DUIC

- 3 mei: procesgroep
- 22 mei: achtste bijeenkomst werkgroep – doelstellingen visie en mogelijke maatregelen (30 aanwezigen)
- 7 juni: procesgroep
- 28 juni: negende bijeenkomst werkgroep – losse einden (14 aanwezigen)
- 5 juli: procesgroep
- 31 augustus: procesgroep
- 6 september: werkgroep – resterende vragen (2 aanwezigen)
- 13 september: procesgroep
- 4 oktober: buurtbrede slotbijeenkomst – terugkoppeling visie buurt (150 aanwezigen)

Bewoners en geïnteresseerden zijn voor de slotbijeenkomst uitgenodigd via:

- een huis-aan-huis bericht met de uitnodiging en de visie op hoofdlijnen
- een mail naar ons mailbestand, met link naar visiedocument en filmpje
- een filmpje in het Nederlands (3.449 keer bekeken), Turks (55 keer bekeken), Berbers (56 keer bekeken) en Arabisch (81 keer bekeken)
- posters en het visiedocument bij ondernemers in de Kanaalstraat/Damstraat
- online via de projectpagina met mogelijkheid om visiedocument in te zien (vooraf 100 keer gedownload)
- Twitter
- eigen Facebook-pagina en die van de gemeente, DUIC en Lombox
- Facebook-boost onder de postcodes 3531, 3532, 3533, 3534 en leeftijdscategorie 18 – 65
- nieuwsbrief wijkbureau West
- ondertekenaars petitie verkeersonveiligheid Kanaalstraat Lidewij Vos
- lokale netwerken (procesgroep, WhatsAppgroepjes, Facebook-pagina's West)

- 11 oktober: procesgroep

Aanvullende activiteiten

- Groepsgesprek 8 jongeren van Turkse en Marokkaanse culturele achtergrond (11 november)
- Groepsgesprek 6 vrouwen van Turkse en Marokkaanse culturele achtergrond (16 november)
- 24 interviews met avondklanten (vooral jongeren) door een jongere (november)
- 63 interviews met klanten door ondernemers (december 2016 – januari 2017)

- 37 interviews met ondernemers door ondernemers (januari)
- 58 interviews met klanten/passanten op donderdag en zaterdag door professionals (26 en 28 januari)
- Verkenningdialoog 'gentrification' (31 januari)
- Groepsgesprek mannelijke bewoners van Marokkaanse culturele achtergrond (17 mei)
- Groepsgesprek met vrouwelijke bewoners van Turkse culturele achtergrond (18 mei)
- Interviews met 10 jongeren: 5 jongens en 5 meisjes (mei)