

Inspiratie & Ideeënboek

voor publieksparticipatie
en gedragsbeïnvloeding
op provinciale
fietswegen



Colofon

Auteur: Merel Rozier
Afstudeerstagiaire
Ruimtelijke Ordening en Planologie

Opdrachtgever: Provincie Utrecht

Begeleiders: Hans Kraaij
sr. Beleidsmedewerker
Afdeling Mobiliteit, economie en cultuur (MEC)
Team mobiliteit

Theo Rutten
Docent Stedenbouwkunde aan de Hogeschool Utrecht
Faculteit Natuur en Techniek

Tim de Bruin
Adviseur bij &morgen

Datum: 2 juni 2015

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het inspiratie- en ideeënboek van het gelijknamige afstudeeronderzoek ‘publieksparticipatie en gedragsbeïnvloeding binnen de provinciale trajectaanpak fiets’. Dit boek zal beleidsmedewerkers en bestuurders handvatten bieden om het proces van participatie te begrijpen en ‘hun eigen’ proces in te kunnen richten. Omdat ook de gedragscomponent van grote invloed is op de verkeersveiligheid en dus het comfort van fietswegen, wordt ook beïnvloeding van gedrag in dit boek belicht.

Door middel van dit inspiratie- en ideeënboek hoop ik de thema’s participatie en gedragsbeïnvloeding op een inspirerende manier inzichtelijk te maken. De compactheid van dit boek biedt de lezer een goed beeld welke voordelen het integraal oppakken van een project heeft en op welke manier participatie een eenvoudig – maar zeer waardevol – aspect kan zijn binnen uw project.

Merel Rozier

Inhoudsopgave

1.	Participatie	6
1.1	Participatieladder als houvast	7
1.2	Participatie: hoe & waarom	9
1.3	Participatie checklist	11
2.	Gedragbeïnvloeding	14
2.1	Aanzet interventie problematiek verkeer(s/d)gedrag	15
2.2	Weerstand	17
2.3	Interventie checklist	18
3.	Relatie gedragbeïnvloeding en participatie	19

Ideetje?	20
Digitale projectversneller	22
Antwoordrijden	23
Fietsmodus	26
Vlotte doorstroming op het fietspad	28
Fietsen is Fun!	29



1. Participatie

De reden om betrokken partijen te betrekken (participatie) in een project en/of het maken van beleid kan zeer uiteenlopend zijn. Een goed motief kan zijn om samen met betrokken partijen tot een beter eindproduct te komen, waar eenieder zich in kan vinden. Hierdoor zal draagvlak voor het project worden vergroot en weerstand tegen het project zal afnemen.

Inwoners van de Provincie Utrecht mogen er op vertrouwen dat de besluiten door de Provincie Utrecht weloverwogen worden genomen. Binnen de besluitvorming wordt rekening gehouden met veiligheid, financiën, inpassing in het landschap en meer. Ondanks deze afwegingen zullen ambtenaren de projectlocatie niet in alle gevallen even goed kennen als de gebruikers en omwonenden. Direct betrokken partijen (de burgers/gebruikers) kunnen een verrijking zijn voor de planvorming/besluitvorming van een project of bij het tot stand komen van beleid.

*"Waarom moeilijk doen, als het
samen kan - Loesje"*

1.1

Participatieladder als houvast

Voorafgaand aan het planvormingsproces is het belangrijk dat de initiator bedenkt van welk belang input van gebruikers is voor project en wat dit inhoudt voor het verdere proces. Een participatieladder kan een steun in de rug zijn voor een organisatie om richting te geven aan welke vorm van participatie wordt gewenst voor een project. Binnen het participatieproces is de mate (ook wel beïnvloeding of inspraak) van participatie leidend voor de dialoog tussen maatschappij en overheid. Een meer participerende samenwerkingsvorm zal zich kenmerken door meer communicatie tussen de deelnemende actoren. Een mindere mate van participatie behoeft minder communicatie en zal in de meeste gevallen enkel plaatsvinden op initiatief van de regisserende partij.



Variant op de participatieladder van Edelenbos en Monnikhof

Informeren: Indien de initiator van een project kiest voor de laagste trede van de participatieladder (informeren) beperkt communicatie met (betrokken)partijen zich tot informeren over de voortgang van een project. Er is dus niet echt sprake van participatie.

Raadplegen: Betrokken partijen zijn gesprekspartners voor de initiator. Uitkomsten van deze gesprekken zijn niet bindend.

Adviseren: Betrokken partijen zijn gesprekspartners voor de initiator en krijgen de mogelijkheid oplossingen of problemen aan te kaarten. De initiator mag van het advies afwijken mits dit goed beargumenteerd gebeurt.

Coproduceren (samenwerken): Betrokken partijen gaan gezamenlijk op zoek naar een oplossing, waar alle gesprekspartners zich in kunnen vinden.

(Mee)beslissen: Betrokken partijen beslissen actief mee over beleidskeuzes, uitvoeringskeuzes en bestuursrichtingen. De initiator beslist enkel de randvoorwaarden waarbinnen deze keuzes kunnen worden gemaakt.

Zelfbeheer: Agenda en beleidsvorming gebeurt op initiatief van een andere partij. De publieke organisatie heeft binnen deze vorm van participatie een adviserende rol.

1.2 Participatie: hoe & waarom

Voor welke trede c.q. mate van participatie gekozen wordt hangt sterk af van de beschikbare middelen en beïnvloedingsruimte binnen het project. Een hoge(re) mate van participatie heeft weinig zin als de beïnvloedingsruimte beperkt is binnen het project omdat veel al vastligt in wettelijke of politieke kaders. Daarnaast is het goed om in acht te nemen welke invloed beslissingen hebben op de leefomgeving; hoe complexer het vraagstuk hoe complexer het wordt om op een hoog niveau partijen te betrekken in het planvormingsproces. Tot slot behoeft het organiseren van een intensieve samenwerkingsvorm tussen betrokken partijen meer investering van tijd en geld.

Belangrijker dan het betitelen van het samenwerkingsproces is de communicatie tussen de betrokken partijen. Door voorafgaand aan de samenwerking te benoemen wat de verwachtingen zijn van de verschillende partijen wordt voorkomen dat er een verrassing of onvrede ontstaat tijdens het proces. Door goed verwachtingsmanagement weten alle partijen van A tot Z wat er van hun wordt verwacht en vooral ook wat zijzelf mogen verwachten.

*"Meedoen leidt tot acceptatie,
Acceptatie leidt tot draagvlak"*

Het opschalen van het participatieniveau kan (in overleg¹) altijd en zal in veel gevallen met open armen worden ontvangen. Betrokken partijen een trede terug zetten op de participatieladder zal daarentegen in minder goede aarde vallen. Als dit betekent dat de partijen – die aanvankelijk dachten mee te mogen beslissen – alleen om advies wordt gevraagd zullen zij sneller geneigd zijn het project tegen te werken. In dat geval werkt het – in eerste instantie – goed bedachte plan averechts.



Lees op pagina 22 meer over de projectversneller. Een handige tool om je technische verhaal op een makkelijke, heldere manier te communiceren met je gesprekspartner.

¹ Het opschalen van het participatie niveau komt met meer vrijheid, maar ook met meer verantwoordelijkheid. Met name dit laatste dient goed gecommuniceerd te worden. Vooral voor kleinere betrokken partijen kan dit een ongewenste ontwikkeling zijn.

1.3 Participatie checklist

Er zijn een aantal randvoorwaarden waar u rekening mee moet houden indien u op succesvolle wijze uw omgeving wilt laten participeren in 'uw project'. Participatie werkt alleen onder de volgende voorwaarden:

- ☒ u beschikt over voldoende middelen (tijd, geld en kennis) om het participatieproces te faciliteren;
- ☒ er is ruimte voor beweging (niet alles ligt vast in wettelijke of politieke kaders);
- ☒ u weet vooraf van welk belang input van betrokken partijen is op het project;

- ✓ er vind heldere, transparante communicatie plaats tussen de betrokken partijen;
- ✓ er wordt aan verwachtingen management wordt gedaan;
- ✓ de betrokken partijen geloven in de samenwerking.

Got it?

Now get it!



2. Gedragsbeïnvloeding

Bij de term gedragsbeïnvloeding is aan zeer uiteenlopende interventies m.b.t. gedrag te denken. Binnen dit inspiratie- en ideeënboek wordt met gedragsbeïnvloeding een verbreding van de klassiekere verkeerseducatieprogramma's bedoelt. Het doel: fietsers bewust te maken van (eigen) onveilig gedrag en het aanleren van automatisch veilig gedrag.

De afgelopen jaren is het aantal ernstig verkeersgewonden onder fietsers sterk toegenomen. Binnen de scriptie is getracht hier een aanwijsbare aanleiding voor te vinden. Onderzoek wijst uit dat fietsers die dagelijks draagbare media-apparatuur op de fiets gebruiken, 1,4 keer meer risico lopen om betrokken te raken bij een ongeval. Ook de ontwikkeling omtrent de elektrische fiets speelt een rol bij het aantal ongevallen, met name omdat ouderen meer en sneller fietsen. De verwachting is dat dit alleen maar zal toenemen.



2.1 Aanzet interventie problematiek verkeer(s/d)gedrag

In dit inspiratie- en ideeënboek wordt de volgende definitie voor onveilig gedrag gehanteerd:

“Onder onveilig verkeersgedrag wordt verstaan dat in ieder geval andere verkeersdeelnemers hinder ondervinden door toedoen van eigen onveilig gedrag”.

Maatregelen t.b.v. gedragsbeïnvloeding kunnen zowel niet locatiegebonden als wel locatiegebonden zijn.



Lees op pagina 26 meer over de fietsmodus, een initiatief van de rijksoverheid om fietsers te stimuleren alleen met de rijtaak bezig te zijn.

Locatie- gebonden interventies zullen pas worden ingezet indien er sprake is van onveilig gedrag op het betreffende traject. Doormiddel van observatie(s) kan vastgesteld worden of er daadwerkelijk onveilig gedrag wordt vertoont op een traject. Daarnaast kunnen verhalen, klachten en ideeën van gebruikers u waardevolle informatie bieden om meer grip te krijgen op de problemen van het traject.



Lees op pagina 23 meer over een ludieke manier op gebruikersinformatie op te halen door middel van ‘antwoordrijden’.

Het betrekken van de trajectgebruikers biedt u twee voordelen in aanloop naar de daadwerkelijke interventie, namelijk:

- De participatie van gebruikers zal resulteren in interventies die beter aansluiten op het traject; dit biedt meer kans van slagen voor de interventie.
- Elk individu heeft een eigen perceptie van onveilig gedrag. Door deze gebruikers met elkaar in verbinding te brengen kan dit in open dialoog besproken worden. Door alleen al bezig te zijn met 'wat is onveilig gedrag', 'wat is mijn gedrag' en 'wat vinden omstanders van mijn gedrag' is al een transitie in werking getreden. Mensen zijn door deze manier van werken misschien eerder bereid om kleine aanpassingen te doen aan het eigen gedrag.

Tot slot wordt de interventiemaatregel uitgevoerd. In het geval van (nieuw soortige) interventies zou het ideaal zijn om een controle fietstraject te hebben waar de interventie niet wordt toegepast. Door resultaten te vergelijken kan worden vastgesteld wat het effect van de maatregel is geweest. Helaas is dit in de praktijk een onrealistisch doel en daarom nemen we snel afscheid van deze ambitie.

Na een zorgvuldige voorbereiding (in samenwerking met de omgeving) is uw bedachte interventie waarschijnlijk het proberen waard. Baat het niet, dan schaad het niet (zeg dat maar niet tegen de business controller).

2.2 Weerstand

Veranderingen kunnen weerstand oproepen. Indien er sprake is van weerstand zal het project minder kans van slagen hebben. De volgende drie vormen van weerstand kunnen we onderscheiden:

1. Weerstand tegen de beïnvloeder (Reactance);
2. Weerstand tegen de boodschap, ook wel: de interventie maatregel (Skepticism);
3. Weerstand tegen verandering in het algemeen (Inertia).

Op welke manier en met welke boodschap gecommuniceerd moet worden met de afzonderlijke soorten weerstand is verschillend, maar dat er gecommuniceerd moet worden om de 'neuzen dezelfde kant op te krijgen' lijkt duidelijk.



2.3 Interventie checklist

De onderstaande lijst vormt de randvoorwaarden om interventies uit te voeren en deze tot een succes te maken.

- ☒ er is sprake van een onwenselijke situatie;
- ☒ er bestaat een duidelijk doel waaruit blijkt welke situatie dan wel wenselijk is;
- ☒ de doelgroep kan/wil beïnvloed worden (beperken van de weerstand);
- ☒ de gebruikers worden, waar mogelijk, betrokken bij het opzetten van interventies om deze zo goed mogelijk aan te laten sluiten

Tip: betrek bekende gezichten uit de buurt of op het traject bij de uitvoering van de interventie. Hierdoor zal het belang eerder worden gezien als een buurt of traject belang

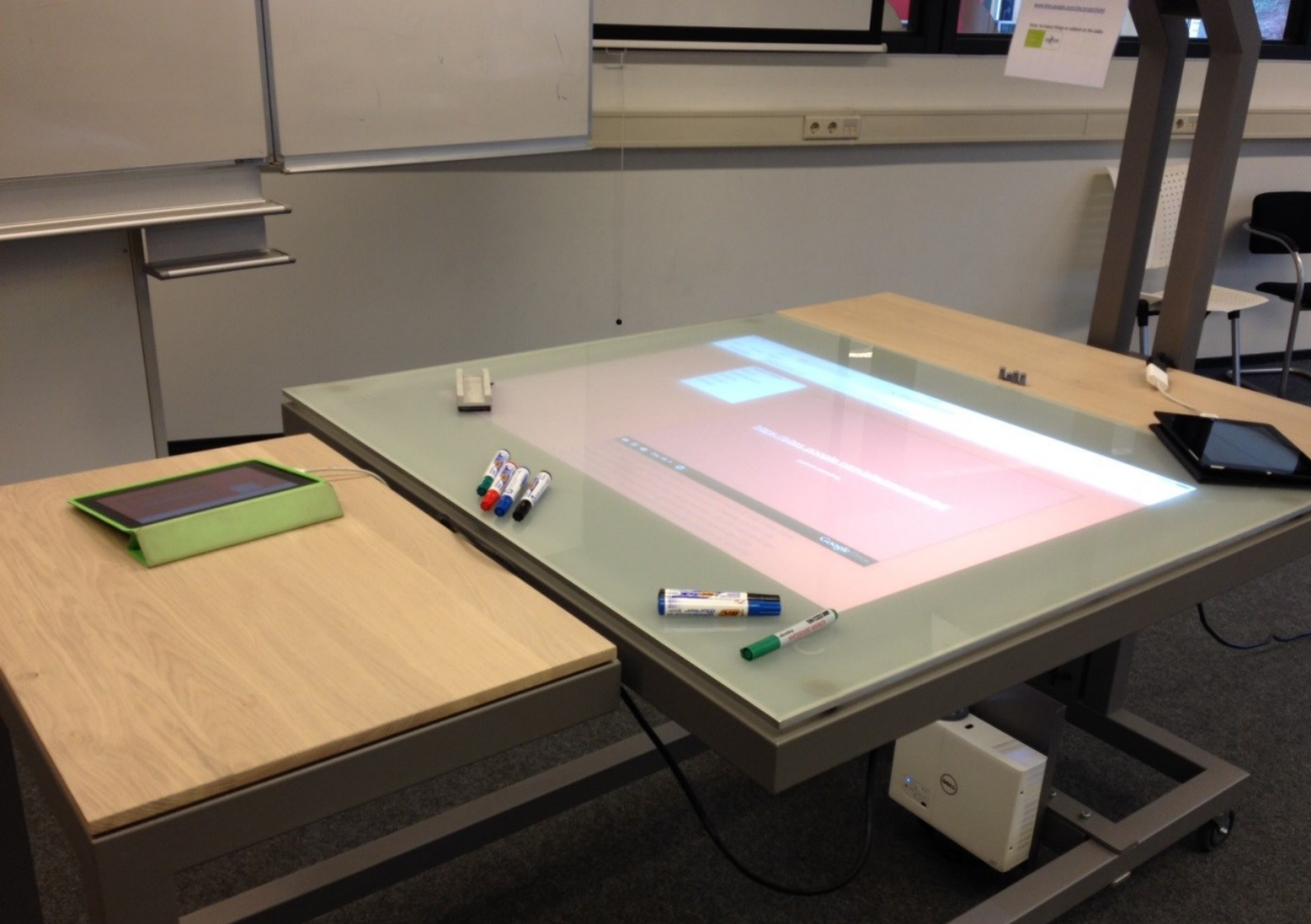
3. Relatie gedragsbeïnvloeding en participatie

In dit boekje gaan we er vanuit dat u als ambtenaar betrokken partijen laat participeren in uw project om tot een beter resultaat te komen dat door de omgeving wordt gedragen. U zorgt ervoor dat iedere betrokkene het project – hoe ingrijpend ook – ervaart alsof het project een beetje van iedereen is.

Het proces van gedragsverandering is niet hetzelfde, maar kan wel op een soortgelijke manier worden ingestoken. Door samen met de omgeving te kijken naar de situatie kan de vinger beter op de zere plek worden gelegd. U prioriteert wellicht andere situaties dan de bewoners die dagelijks met de situaties op het traject te maken hebben. Samen kunt u een plan van aanpak maken en samen brainstormen welke maatregelen het meest gewenste effect zullen halen. Door dit project tot een buurtproject te maken zal de verantwoording mede gedragen worden door de gebruikers, weerstand zal afnemen en het beter slagen van interventies is gemakkelijker te bereiken.

Ideetje?

Zoekt u inspiratie in aanloop naar uw project?
Hierna vijf opzetjes om u op weg te helpen.



Digitale projectversneller

De projectfase is afgerond en de werkzaamheden kunnen dan eindelijk beginnen. U en de participanten kijken terug op een goede samenwerking en hebben de communicatie als zeer prettig ervaren, in één woord: TOP! Totdat ook de werkzaamheden zijn afgerond; de betrokken partijen hadden toch wel iets anders verwacht. Wat ging er mis? Voor participanten zonder technische achtergrond kunnen (technische)visualisaties en verhalen onleesbaar of onbegrijpelijk zijn. Ondanks de goede communicatie in de rest van het project, blijkt dat er in dit deel van het project toch sprake is van miscommunicatie.

Om de technische aspecten voor iedereen begrijpelijk te maken is de digitale projectversneller een uitkomst. In deze digitale omgeving kan alle informatie over een bepaald plangebied opgenomen worden. Doormiddel van de “Iviewer” kan data gemakkelijk zichtbaar worden gemaakt en kunnen verschillende lagen data over elkaar heen worden gelegd. Via de “reactieviewer” kunnen burgers projectplannen op een makkelijke manier zien en kunnen zij gelijk reageren. Deze reacties zijn voor iedereen zichtbaar.

Door de plannen goed te visualiseren wordt de boodschap van het project duidelijk en doormiddel van de gemakkelijke manier van reageren kan bij bestuurders en ambtenaren gepeild worden hoe de betrokken partijen tegenover de plannen staan.

Meer informatie op: <http://infranavigator.nl/> & <http://www.iviewerbv.nl/>

Antwoordrijden

Gebruikersinformatie beperkt zich al snel tot de meer traditionele vormen zoals bijvoorbeeld enquêtes. Een goede manier om input te halen, maar de meeste mensen zitten hier niet op te wachten en zullen de enquête niet invullen of niet retourneren.

Op 7 en 8 mei 2015 heeft de Provincie Utrecht op een nieuwe en ludieke manier geprobeerd gebruikersinformatie op te halen. In de berm langs het fietspad Utrechtseweg (tussen de Bilt en de Berenkuil te Utrecht) waren gesloten vragen opgesteld (vragen die enkel met ja/nee beantwoord konden worden). Door over het groene vlak (ja) of het rode vlak (nee) op de weg te fietsen gaven mensen antwoord op de daarnaast gestelde vraag. Deze fietsbewegingen zijn gemonitord en geëvalueerd.

Een goede manier om vast te stellen of fietsers actief deelnemen aan het onderzoek kan een controle vraag zijn (b.v. door de vraag: 'bent u een man?' toe te voegen). Overigens kan de toezichthouder aflezen of een fietser actief mee doet.

Een leuke bijkomstigheid (maar zeker niet minder belangrijk!): trajectgebruikers hebben aan de toezichthouder een makkelijk aanspreekpunt waar zij met klachten, verhalen of vragen terecht kunnen. Op deze manier komt zeer waardevolle gebruikersinformatie bij de toezichthouder van het onderzoek terecht.



Tijdens het onderzoek van 7 en 8 mei 2015 gaf 98% van de respondenten aan dit een leuke manier van onderzoek te vinden. Meer weten over de onderzoeksopzet en uitwerking? Lees het hiervoor genoemde scriptieonderzoek.



Fietsmodus

Eind 2014 heeft de rijksoverheid samen met een aantal partners de 'fietsmodus' applicatie voor de mobiele telefoon geïntroduceerd.

Doel van deze applicatie: fietsers te stimuleren om tijdens het fietsen hun smartphone niet te gebruiken. De fietsmodus dient voor vertrek aangezet te worden, waarna het de bedoeling is dat je je telefoon niet meer gebruikt. Na afloop van je fietsrit sluit je de fietsmodus af. Je maakt kans op prijzen (waaronder een fiets!) als je meer dan 7,5 kilometer fietst op een dag zonder gebruik te maken van je mobiele telefoon. Veilig en leuk dus!

Meer informatie: <https://www.fietsmodus.nl/>



Vlotte doorstroming op het fietspad

In Kopenhagen (Denemarken) zijn testen gedaan waarbij weggebruikers de verkeerslichten in de stad kunnen aansturen doormiddel van het signaal dat hun mobiele telefoon uitzend. Hierbij krijgen OV modaliteiten, langzaam en schoon verkeer (voetgangers en fietsers) voorrang. Kopenhagen heeft deze testen uitgevoerd ter bevordering van de luchtkwaliteit.

Echter is het voor fietsers een goede stimulatie om vaker met de fiets te gaan, als zij zeker zijn dat ze voorrang hebben. Daarnaast draagt het bij aan de doelstelling van de Provincie Utrecht om provinciale fietstrajecten sneller, vlotter en comfortabeler in te richten.

Uit het antwoordrijden – onderzoek (zie pagina 23) – uitgevoerd op het pilotproject uit de eerder genoemde scriptie– bleek dat veel respondenten vinden dat de verkeerslichten veel onnodig op rood staan. Rood licht negatie is op dit traject dan ook een veel voorkomend probleem. Dergelijke apparatuur zou een positieve bijdrage kunnen leveren aan dit probleem.

Fietsen is Fun!

Uit onderzoek² blijkt dat veel scholieren (12-18 jaar) naar muziek luisteren en/of hun mobiele telefoon gebruiken uit verveling tijdens het fietsen. Zij geven aan hun fietstraject te lang of te saai te vinden om hun draagbare media-apparatuur in de zak te laten zitten.

Op trajecten waar veel gebruik wordt gemaakt van draagbare media-apparatuur kan technologie het traject leuker en/of aantrekkelijk maken om de aandacht op de weg te behouden i.p.v. bij muziek en/of telefoon.

De Tunnel van de Toekomst in Oss is ontwikkeld door PleasantPass. Het doel van dit project is hoofdzakelijk de sociale veiligheid op het traject te verhogen, zodat de fietsers de tunnel als een veilige route ervaren en daarmee dat deze tunnel ook gedurende de avonden wordt gebruikt. Dezelfde soort technologie zou ook ingezet kunnen worden op een fietstraject om deze aantrekkelijker te maken.

² Voor de scriptie zijn enquêtes uitgezet onder studenten van het Herman Jordan Lyceum m.b.t. verkeersveilig gedrag

In de Tunnel van de Toekomst wordt gebruik gemaakt van het signaal van de mobiele telefoon van de fietsers. Hierdoor kan geregistreerd worden dat er een fietser aankomt.

Doormiddel van luisprekers en/of beeld worden er bijvoorbeeld vragen gesteld aan de fietser. Later op het traject wordt het antwoord gegeven. Ook zou er bijvoorbeeld muziek afgespeeld kunnen worden op het traject.

Om je traject te personaliseren kan de fietser zijn/haar telefoon registreren. Als de fietser in het vervolg langsfietst kan hij/zij persoonlijk verwelkomd worden of kan zijn/haar favoriete muziek worden afgespeeld.



Dit boek is in samenwerking met de Provincie Utrecht tot stand gekomen.

