

## DRIE SUCCESFACTOREN VOOR ONBEVANGEN ONTMOETEN

*Een praktische uitwerking die meteen is toe te passen*

Een praatje op straat, met een willekeurige bewoner. En maar zien waar het gesprek op uitdraait. Dat beeld kun je hebben bij het thema 'onbevangen ontmoeten'. Dat is het juist niet. Echt onbevangen ontmoeten vraagt iets van jezelf.

Je verdiepen in de ander, je eigen vooroordelen en veronderstellingen onderzoeken en eens kritisch kijken naar waar en wanneer je elkaar ontmoet. Het gebruik van een 'empathy map' en het 'Handboek bewonersparticipatie' helpen hierbij.

### Wat is 'onbevangen ontmoeten' eigenlijk?

Voordat we ingaan op hoe je onbevangen ontmoet, staan we eerst stil bij wat dit is. De Van Dale heeft daar antwoord op:

Onbevangen = zonder vooroordeel, onpartijdig, vrijmoedig.

Ontmoeten = toevallig tegenkomen, toevallig of opzettelijk samenkomen.

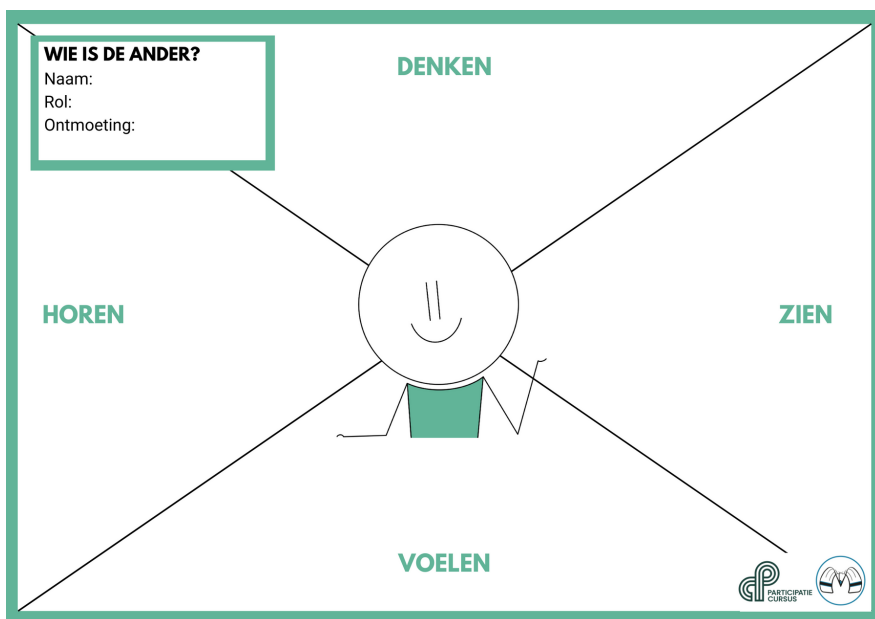
Vertalen we dit naar omgevingsmanagement, dan gaan we ervan uit dat er sprake is van opzettelijk

samenkomen omdat de ontmoeting plaatsvindt binnen de scope van het project. Dat betekent dus dat deze ontmoeting voor te bereiden is. Sterker: dat jij als omgevingsmanager voorbereid bent op deze ontmoeting. De ander staat in jouw stakeholdersanalyse, je kent het onderwerp en het doel van je gesprek én je zorgt dat je onbevangen bent en dat de omstandigheden perfect zijn voor beide.

## Wat is een 'empathy map'?

Het instrument 'empathy map' komt uit de marketing en helpt om klanten in beeld te krijgen. Het idee is ontwikkeld door Dave Gray en daarna uitgewerkt door Alex Osterwalder. In dit artikel is de 'empathy map' vertaald naar een versie die geschikt is voor participatieprocessen en omgevingsmanagement.

Een 'empathy map' maak je op een grote poster. Daarop staan vragen over de bewonersgroep waarmee je te maken hebt: Wat denkt en voelt deze groep over dit project, de opdrachtgever en de uitvoerder? Wat hoort hij hierover? Wat ziet hij hier straks van? Wat zegt hij over dit project? Wat zegt hij juist niet? Wat zijn de voor- en nadelen van dit project voor deze bewoners? Vragen dus die te maken hebben met het inleven in de ander.



We onderscheiden voor onbevangen ontmoeten drie cruciale succesfactoren:

- De ander (in dit geval de bewoner of een andere betrokkene)
- Jijzelf
- De context van de ontmoeting

### Succesfactor 1: De ander

Om bewoners onbevangen te ontmoeten is inleven in hun wereld een cruciale eerste stap. Daarvoor gebruik je de 'empathy map'. Met behulp van een 'empathy map' stel je jezelf de vraag welke ideeën en kennis de ander heeft, welke geluiden al zijn gehoord, wat al eerder is besproken, enzovoort.

Tijdens een brainstormsessie vul je deze samen met de projectgroep in. Juist door dit samen te doen ontstaan nieuwe inzichten, want

iedereen brengt bij het invullen zijn of haar eigen achtergrond mee. Jouw eigen waarheid komt dan al in beweging.

Het is belangrijk om het beeld dat op de 'empathy map' van de bewoners ontstaat zo levendig mogelijk te maken. Dus niet alleen post-its met tekst, maar ook foto's en tekeningen kunnen een plek krijgen.

Denk bijvoorbeeld aan het huis waarin iemand woont. Maar ook de leeftijd, gezinssamenstelling, eerdere projecten in de leefomgeving en de manier waarop jij de uitnodiging voor het gesprek verstuurt hebben invloed op de ander.

Zijn er verschillende groepen bewoners waarmee je te maken hebt? Maak dan meerdere 'empathy maps'.

## Succesfactor 2: Jijzelf

Voor een ontmoeting zijn minimaal twee personen nodig: de ander en jijzelf. Jij werkt met een groep mensen aan een project waarbij iedereen een andere opvoeding heeft gehad, uit een ander systeem komt en uit een andere cultuur.

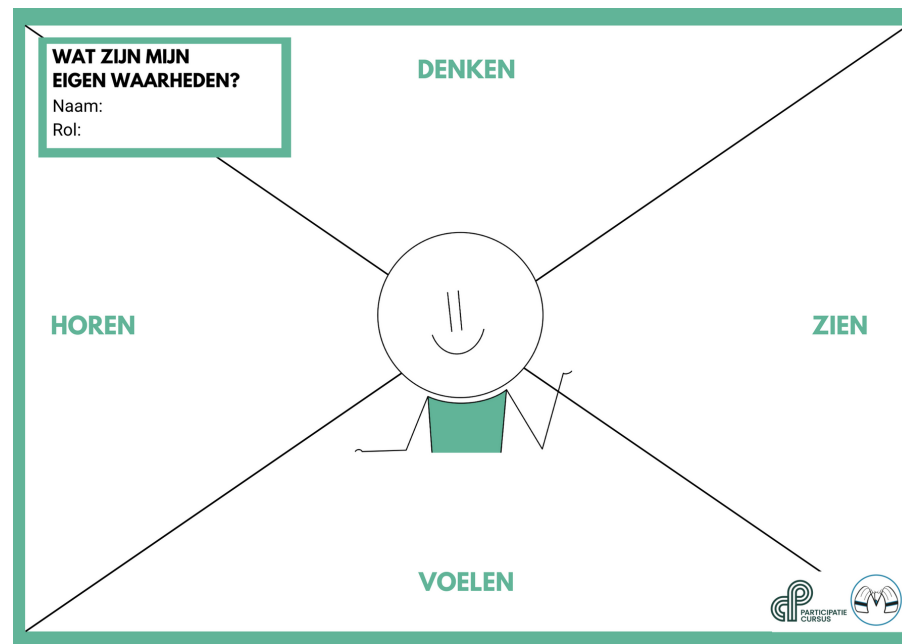
Elk projectgroeplid draagt zijn of haar eigen vooroordelen met zich mee die een onbevangen ontmoeting kleuren en minder onpartijdig maken. Die kunnen belemmeren in het vrijmoedig ontmoeten.

Maak daarom niet alleen een 'empathy map' van de ander, maar ook van jezelf. Hoe sta jij in dit project? Hoe kijk je inhoudelijk naar de opgave waar je mee bezig bent? Naar de bewoners die je gaat ontmoeten? Welke

vooroordelen ervaar je bij jezelf? Wat beperkt jou in vrijmoedig ontmoeten?

Om bij jezelf te onderzoeken waar vooroordelen en belemmeringen vandaan komen stel je de waarom-vraag. Door jezelf meerdere keren te vragen waarom je ergens op een bepaalde manier over denkt, kom je bij de kern én ga je voorbij aan je eigen oppervlakkige antwoorden.

Door jouw persoonlijke 'empathy map' met de projectgroep te bespreken en deze van elkaar te kennen, groeit de mate van onbevangenheid en begrip voor anderen in deze groep. Dat maakt het makkelijker om anderen onbevangen te ontmoeten.

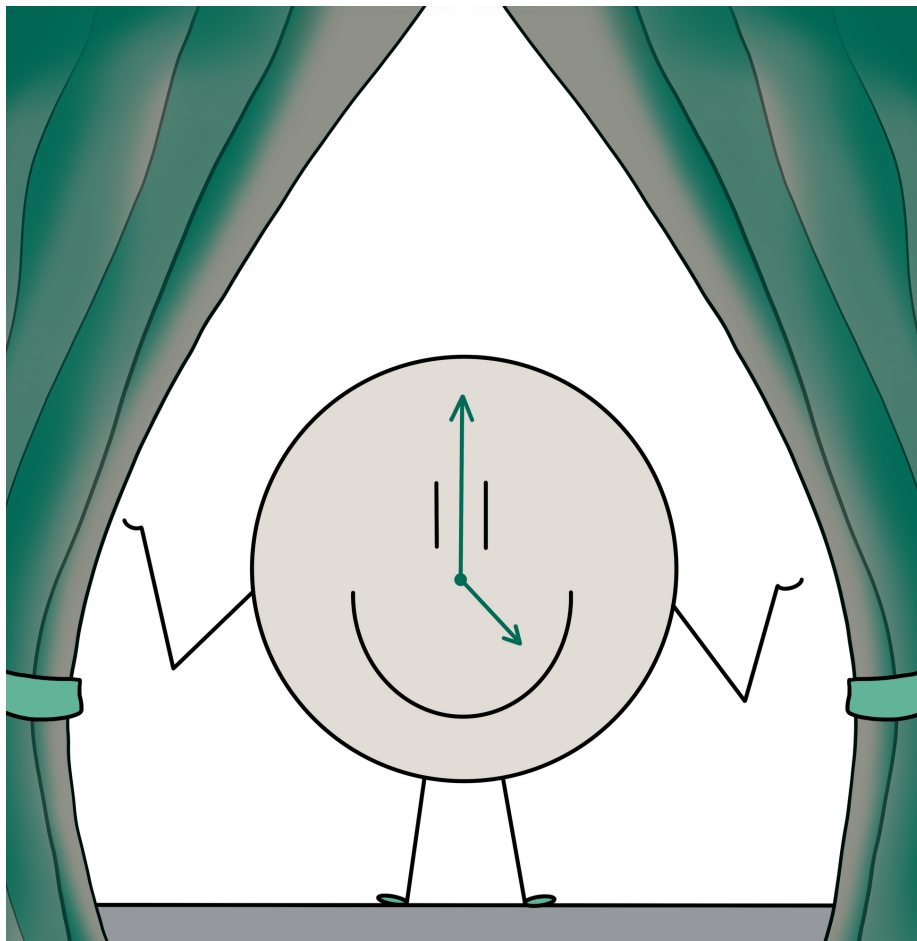


## Succesfactor 3: De context van de ontmoeting

De derde bepalende factor is het moment en de locatie van de ontmoeting. Kies deze bewust om onbevangenheid in de ontmoeting te stimuleren.

Het begint al met de uitnodiging. Wie gaat deze

sturen? Onderteken je informeel met voor- en achternaam? Of formeel met functietitel en achternaam? Dit geldt ook voor het gebruik van 'u' in de tekst. Dat kan afstand scheppen, maar ook getuigen van respect voor de ander. Een goede uitnodiging sturen voor een geplande ontmoeting is een kunst op zich en vraagt zorg.



De locatie van de ontmoeting is een hele belangrijke bij een geplande ontmoeting. Laat je mensen naar het gemeentehuis komen? Of ontmoet je ze in hun woonomgeving of in het

projectgebied? Bewoners in hun eigen omgeving ontmoeten heeft altijd de voorkeur als je onbevange ontmoeten wil stimuleren!

Bonus tip: voor onbevange ontmoeten hebben jij en de ander tijd nodig. Neem deze tijd en denk na welk tijdstip bij jullie beide goed uitkomt. Ook als dat niet tussen 9 en 5 is.

### **De onbevange ontmoeting is voorbereid, maar niet in beton gegoten**

Een goede voorbereiding van de onbevange ontmoeting is belangrijk, maar zorg dat je geen gevangene hiervan wordt. Wat jij vooraf hebt uitgezocht hoeft niet de waarheid van de ander te zijn. Stel dus open vragen om onbevange te blijven en de ander vrijmoedig tegemoet te kunnen treden.

Meer tips voor het organiseren van ontmoetingen vind je in het 'Handboek bewonersparticipatie'.

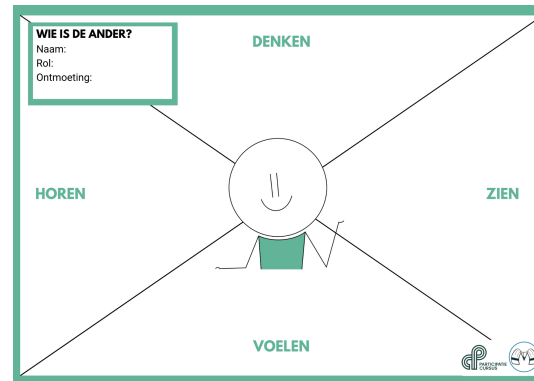
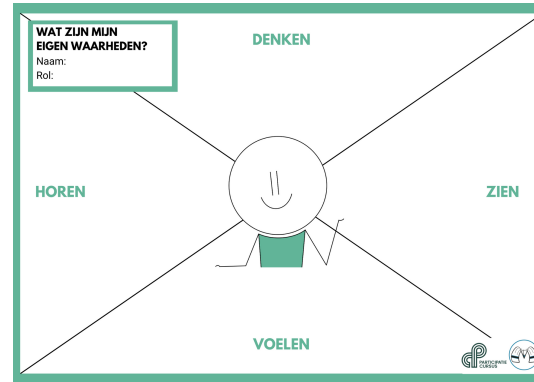


## Een voorbeeld uitgewerkt

Een camping wordt gekocht door de gemeente om op die plek woningbouw te realiseren. Op deze camping woont een deel van de mensen permanent en zij zijn ook ingeschreven bij de gemeente. Daarnaast zijn er mensen met een tweede huisje voor eigen gebruik of voor de verhuur. Voor deze drie groepen gebruikers van de camping wordt een 'empathy map' gemaakt om inzicht te krijgen in hun belevingswereld.

Voor het onbevangen ontmoeten van deze bewoners maken de projectgroepleden een persoonlijke 'empathy map'. Daaruit komt naar voren dat de projectgroepleden heel anders kijken naar de mensen op de camping. Waar de één vooral de huisjesverhuurders ziet die met een goede deal uitgekocht willen worden, ziet een ander de permanente bewoners die allemaal een rugzakje hebben waardoor ze noodgedwongen op de camping terecht zijn gekomen.

Het uitwisselen van deze beelden binnen de projectgroep zorgt ervoor dat iedereen zich realiseert dat alle mensen waar ze mee te maken krijgen een eigen verhaal hebben. Het opent de ogen om onbevangen te ontmoeten.



Ook met een 'empathy map' aan de slag? Via de QR-code kun je gratis een blanco exemplaar downloaden.



## Over de auteurs en illustrator

Alle drie volgden we rond de eeuwwisseling de opleiding Ruimtelijke Ordening en Planologie in Deventer, maar we ontmoetten elkaar niet.

We vonden onze eigen weg in het werkveld. Bij ons alle drie staat de samenwerking tussen overheid en bewoners steeds centraal.

Saskia Fokkema en Suzanne Swart-Beekhuis schrijven daarover en Eveline Mos legt het visueel vast. In 2023 werkten wij samen aan het 'Handboek bewonersparticipatie'.

Dit artikel over 'onbevangen ontmoeten' voor de Landelijke Omgevingsmanagement Dag is een logisch vervolg daarop.

Een thema dat ook past bij de ontmoetingen die wij met elkaar hebben.