



## Bouwen: communiceer op tijd met de buurt

U heeft een omgevingsvergunning aangevraagd voor een particulier bouwplan. Een bouwplan kan invloed hebben op de omgeving en de buurt. Bewoners, bezoekers en bedrijven in Den Haag hebben doorgaans begrip voor bouwplannen. Maar alleen als zij tijdig en goed geïnformeerd zijn en weten waar ze terecht kunnen met vragen. Het is daarom belangrijk dat u op tijd de buurt informeert over uw plan.

Onderstaande stappen helpen u bij het communiceren met de buurt. Het geeft aan waar u aan moet denken wanneer u start met bouwen.

### **Stap 1: Bepaal vooraf wie uw doelgroep is**

U heeft een omgevingsvergunning aangevraagd bij de gemeente. Het is nu een goed moment om na te denken wie u moet informeren over uw bouwplan.

#### **Kleine bouwplannen**

Een klein bouwinitiatief zoals een dakkapel, dakopbouw of erker geeft in veel gevallen weinig overlast. Toch is het verstandig om de direct omwonenden te informeren wanneer u start met de werkzaamheden en denkt klaar te zijn.

#### **Middelgrote tot grote bouwplannen**

Bij middelgrote tot grote bouwinitiatieven zoals het bouwen van een woning of het ombouwen van een kantoor naar woningen, bepaalt u:

- of de parkeerdruk in de buurt of straat door uw bouwplan toeneemt;
- of toekomstige bewoners straks meer fietsen op straat parkeren;

- wie door het bouwplan straks een ander uitzicht krijgt (in negatieve zin) door vorm en/of hoogte van het gebouw;
- gaat het om één of om meerdere bouwblokken dan moet u ook meer belanghebbenden in de omgeving informeren;
- of er al een planning bekend is;
- of de buurt inspraak heeft op uw plannen en in welke vorm.

Als u antwoorden heeft op bovenstaande vragen dan kunt u dit in een brief opnemen en de omgeving en direct belanghebbenden over uw plannen informeren.

### **Stap 2: Informeer de omgeving voordat de bouw start**

Informeert de omgeving zo vroeg mogelijk over uw plannen. Vooral als het om een groot bouwplan gaat is het goed als de omgeving het nieuws van u hoort. Ook kunt u zelf bepalen hoe uw plan gecommuniceerd wordt.

## Welk communicatiemiddel zet u in?

### 1. Brief

- U kunt een brief sturen aan de omwonenden of een inloop- of informatieavond organiseren. Wat u doet hangt af van de grootte van uw bouwplan. Bij een groot bouwplan is een brief en inloop- of informatieavond om uw plannen toe te lichten wel belangrijk.
- Gaat u een dakkapel of erker bouwen dan is een brief of even aanbellen bij de direct omwonden om uw plannen toe te lichten voldoende.
- Vermeld altijd uw telefoonnummer en e-mailadres in de brief.

### 2. Inloop- of informatiebijeenkomst

- Bij een inloopbijeenkomst kunnen omwonenden op een door hen gekozen tijdstip langskomen. Zo heeft u ook gelegenheid om individuele gesprekken te voeren. U kunt direct reageren op vragen en eventuele kritiek.
- Bij een informatiebijeenkomst krijgen alle aanwezigen hetzelfde verhaal te horen en kunnen na uw presentatie vragen stellen.

### 3. Social media

Facebook en Twitter zijn middelen om snel te kunnen reageren op onjuiste berichtgeving over uw project. Ook kunt u monitoren hoe de omwonenden over uw plannen denken.

## Wijk- of buurtcentrum

Als u kiest voor een inloop- of informatiebijeenkomst dan is een wijk- of een buurtcentrum in de buurt van uw bouwplan een goede plek. Zorg bij de ingang voor een intekenlijst en geef aan wat u met deze informatie gaat doen. Op de lijst kunnen de aanwezigen naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres invullen. Ook is het goed een verslag te maken, zodat u die kunt toesturen aan de aanwezigen die hun naam op de lijst hebben gezet. Bij een informatiebijeenkomst is het goed als er een (onafhankelijk) voorzitter aanwezig is. U heeft dan meer tijd voor de presentatie en eventuele discussies tussen u en de aanwezigen.

## Presentatiemateriaal en planning

Zorg bij een inloop- of informatiebijeenkomst voor duidelijk beeldmateriaal, voorkom het gebruik van te technische tekeningen, dit roept vaak meer vragen op dan dat ze antwoorden geven. Zorg ook voor een (globale) planning van de werkzaamheden, zodat de omwonenden zicht hebben op de duur en impact van de werkzaamheden.

## Stap 3: Starten met de bouwwerkzaamheden

Wanneer uw omgevingsvergunning is verleend en uw bouwplan definitief is informeert u de buurt.

U stuurt een (nieuws)brief aan alle omwonenden en betrokkenen (dezelfde doelgroep als in stap 2) met informatie over:

- wanneer de werkzaamheden starten
- de eventuele fasering in de bouw
- datum verwachte afronding van de werkzaamheden
- de verwachte overlast (zoals geluid door heikwerkzaamheden, kranen op openbare weg en afsluitingen)
- contactgegevens bij overlast en vragen.

## Klankbordgroep

Bij grote bouwplannen kunt u een klankbordgroep met vertegenwoordigers uit de buurt samenstellen. U kunt dan met een zekere regelmaat over de werkzaamheden in gesprek gaan. Bij langdurige en complexe werkzaamheden valt te overwegen om nog een keer een informatiebijeenkomst te organiseren, dit biedt de mogelijkheid om wat meer in te gaan op de bouwwerkzaamheden.

## Vragen over communicatie met de buurt

Heeft u nog vragen dan kunt u contact opnemen met de projectinspecteur (de behandelaar van uw aanvraag) via telefoonnummer (070) 353 43 40.