



Bürgerdialog und Bürgerbeteiligung

Legitimation braucht Kommunikation

Ohne Bürgerbeteiligung keine Großprojekte

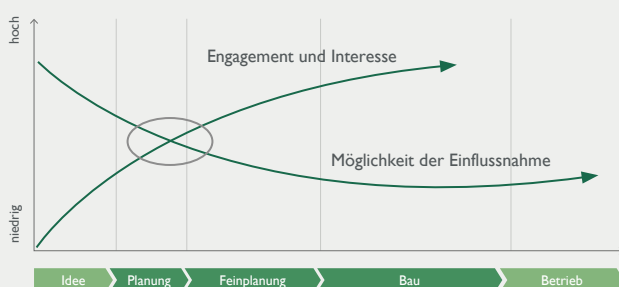
Die Energiewende braucht sie, Verkehrs- und Transportprojekte kommen selten ohne sie aus und auch große Industrievorhaben müssen sich ihnen immer häufiger stellen: dem intensiven Bürgerdialog und der Bürgerbeteiligung. Die soziale Akzeptanz ist heute für große Projekte und Vorhaben ebenso grundlegend wie die behördliche Baugenehmigung. Hier haben sich die Zeiten geändert – und eine gute Kommunikation wird genau dem gerecht. Ob formell durch Planfeststellungsverfahren vorgeschrieben oder informell initiiert: Unternehmen müssen die Bürgerkommunikation und -beteiligung strategisch, zeitlich und budgetär in die Projektplanung einbeziehen. Denn ein korrekt verlaufendes Genehmigungsverfahren oder ein eindeutiges Bekenntnis der Politik sind längst kein Garant mehr, dass ein Großprojekt auch erfolgreich umgesetzt werden kann. Je stärker das Vorhaben in den persönlichen Lebensraum von Bürgerinnen und Bürgern eingreift, desto größer ist deren Interesse und kritisches Engagement. So befürwortet zwar fast jeder die Nutzung von Windenergie, aber kaum jemand möchte ein Windkrafttraktor vor der Haustür haben.

Bürgerinnen und Bürger wollen stärker in Entscheidungen eingebunden werden, als dies früher üblich war. Das Gleiche gilt für Behörden und Vertreter der lokalen Politik. Für den Projekterfolg ist daher der systematische und möglichst frühzeitige Dialog mit allen Anspruchsgruppen entscheidend. Ziel ist es, Verständnis aufzubauen und Akzeptanz zu schaffen. Ein offener Dialog kann Konflikte ausräumen und neue Handlungsspielräume eröffnen.

navos strukturiert und organisiert Bürgerdialoge

Beim Dialog mit den Bürgern kommt es auf die richtige Einstellung an. navos empfiehlt, Bürger frühzeitig, aufrichtig und mit schlüssigen Argumenten anzusprechen und den Sorgen der Menschen die nötige Empathie entgegenzubringen. Um die richtigen Argumente zu finden und mögliche Konfliktlinien frühzeitig zu erfassen, setzt navos mit einer umfassenden Analyse an. Ein Issue- und Stakeholder-Mapping sorgt dafür, alle relevanten Themenkomplexe und Positionen zu kennen. Auf dieser Basis lässt sich dann ein systematischer Kommunikationsprozess etablieren.

Das Partizipationsparadox



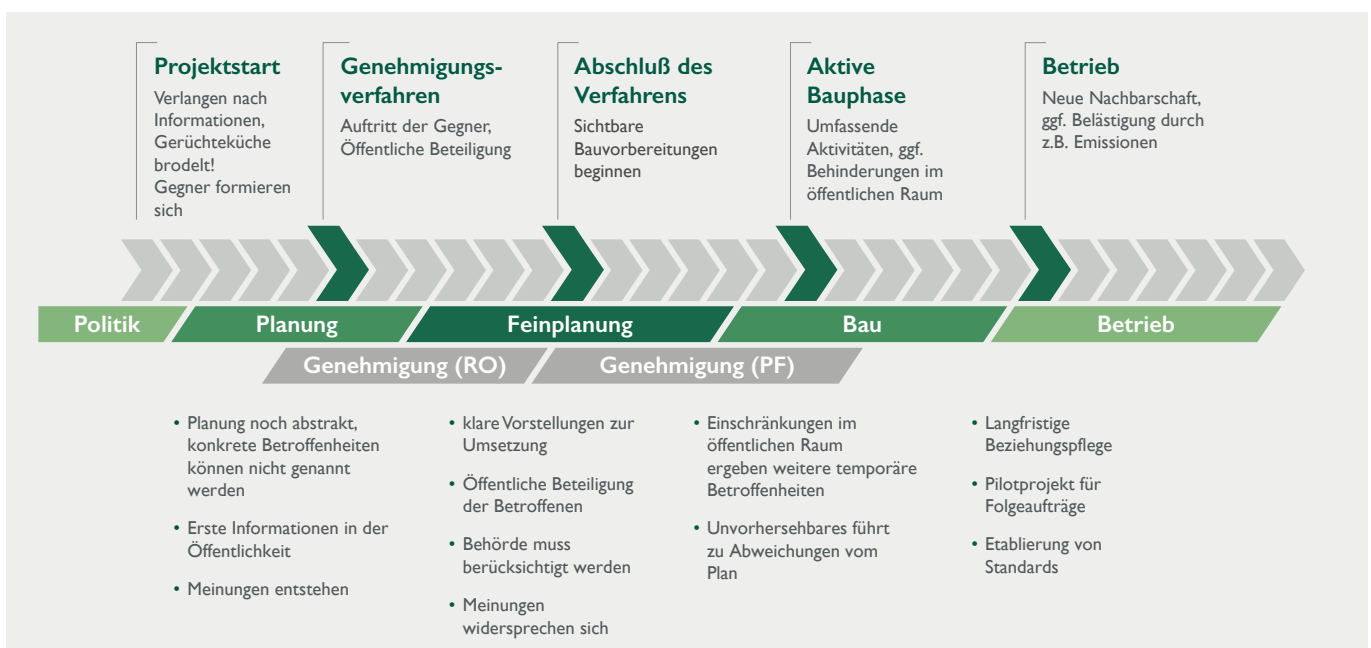
Phasen eines Großprojektes

- Alle wichtigen lokalen Zielgruppen über verschiedene Kanäle – online wie klassisch – regelmäßig mit **Informationen** zu versorgen, ist eine erste unverzichtbare Basis. Aber nicht mehr als das. Denn damit allein lässt sich meist noch keine Transparenz für die oft sehr komplexen Sachverhalte eines Projektes erzielen. Die Kunst besteht darin, komplizierte Zusammenhänge in eine für die jeweilige Anspruchsgruppe adäquate Sprache zu übersetzen: von bürgernah bis fachlich-detailliert. navos leistet diese Übersetzung und sorgt dafür, Botschaften für die vielfältigen Kanäle anzupassen, die insbesondere die digitalen Medien und das Social Web bieten.



- Hand in Hand mit der Information geht der **Dialog**. Er schafft Vertrauen und fördert den Meinungsbildungsprozess. navos achtet darauf, im Dialog lokale Bezüge zu schaffen, verantwortliche Projektmitglieder themenspezifisch einzubinden und den Dialog sowohl persönlich „face to face“ als auch über Bürger-Hotlines oder Online-Foren zu führen. Die einzelnen Dialoge wollen dabei moderiert und die Ergebnisse in jedem Prozessschritt gut dokumentiert sein. Ergänzend sind ein strukturiertes Beschwerde- und Anfragemanagement, Sprachregelungen und Q&As wichtige Bestandteile und Grundlagen für einen erfolgreichen Dialog.
- Ausdauer ist schließlich bei der echten **Beteiligung** gefragt: dann, wenn Bürger an der Entscheidungsfindung direkt mitwirken können. Hier gilt es, in Szenarien zu denken und

Handlungsspielräume zu eröffnen. navos unterstützt dabei, Planungsunterlagen allgemein verständlich aufzubereiten und Kanäle für Fragen und Anregungen zu eröffnen. Zudem muss in enger zeitlicher Folge ein Informationsprozess initiiert werden, der insbesondere bei formalen Beteiligungsverfahren einzuhalten ist. Politik und Medien beobachten sehr aufmerksam, wie die Bürgerbeteiligung von großen Projekten gestaltet und umgesetzt wird. Die Kommunikations- und Dialogstrategien variieren jedoch von Projekt zu Projekt. Sie sind individuell, kontext- und projektabhängig zu konzipieren und die entsprechenden Maßnahmen spezifisch zu planen. navos ist hierfür ein verlässlicher, erfahrener Partner, der mit strategischer Weitsicht Infrastrukturprojekte kommunikativ vorbereitet und die gewählten Maßnahmen effizient umsetzt.



navos – Public Dialogue Consultants. Wirksame PR im Dialog für den Kunden.

Unsere Kommunikationsgewohnheiten und -infrastrukturen verändern sich rasant. Was diese Entwicklung eint: Sie fördern und fordern Dialog. Jede und jeder Einzelne wird zunehmend kommunikativ bedeutsam und damit auch für Reputation und wirtschaftlichen Erfolg relevant. Für navos ist daher der nachhaltige, ernsthafte Dialog mit allen Anspruchsgruppen die Grundlage der Kommunikation. Wir beherrschen die Kunst, wesentliche Dialoge zu führen, und haben uns auf den Stakeholder-Dialog, auf Krisenkommunikation und Public Affairs spezialisiert. navos steht für richtungsweisende, zeitgemäße und funktionierende Kommunikation. Mit unseren 40 Mitarbeitern an den Standorten Berlin, Düsseldorf und Kassel.

Berlin

Hasenheide 54
D-10967 Berlin
Fon +49 (0)30 / 467 24 25-0

Düsseldorf

Volmerswerther Straße 41
D-40221 Düsseldorf
Fon +49 (0)211 / 96 08 17-0

Kassel

Kölnische Straße 72
D-34117 Kassel
Fon +49 (0)561 / 208 65 03-0

info@navos.eu

www.navos.eu

navos auf facebook