

**Blauwdruk voor communicatie bij onderzoek
naar 18 voormalige stortplaatsen Provincie
Limburg**

Heldere en gestructureerde communicatie met gevoel voor
risicoperceptie

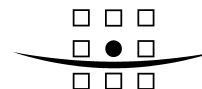
Provincie Limburg

20 mei 2008

Conceptrapport

9T3623

A COMPANY OF



ROYAL HASKONING

HASKONING NEDERLAND B.V.
MILIEU

Boschveldweg 21
Postbus 525
5201 AM 's-Hertogenbosch
+31 (0)73 687 41 11 Telefoon
073-6120776 Fax
info@den-bosch.royalhaskoning.com E-mail
www.royalhaskoning.com Internet
Arnhem 09122561 KvK

Documenttitel Blauwdruk voor communicatie bij onderzoek
naar 18 voormalige stortplaatsen Provincie
Limburg
Heldere en gestructureerde communicatie
met gevoel voor risicoperceptie

Verkorte documenttitel Blauwdruk communicatie

Status Conceptrapport

Datum 20 mei 2008

Projectnaam Ontwikkelen blauwdruk
communicatiestrategie stortplaatsen Limburg

Projectnummer 9T3623

Opdrachtgever Provincie Limburg

Referentie 9T3623/R00001/902055/DenB

Auteur(s) Lenny Dekkers (Area Consult)
Judith Dijkers (Royal Haskoning)

Collegiale toets

Datum/paraaf

Vrijgegeven door drs. M.I.C.A. de Jong

Datum/paraaf

INHOUDSOPGAVE

	Blz.	
1	INLEIDING	1
1.1	Aanleiding	1
1.2	Doelstelling van de blauwdruk communicatie	1
1.3	Blauwdruk blijft groeidocument	1
2	RISICOPERCEPTIE EN –BELEVING	2
2.1	Waardoor worden mensen ongerust?	2
2.2	Risicoperceptie bij een stortplaats of bodemverontreiniging	3
2.3	Rol en houding van de communicator	3
2.4	Waarde van de woning	4
2.5	Omgaan met onzekerheden	5
2.6	Welke informatie wil een burger ontvangen	5
2.7	De rol van de media in risicocommunicatie	7
2.8	Bevoegd gezag	7
3	COMMUNICATIESTRATEGIE	8
3.1	Doelstelling communicatie	8
3.2	Doelgroepen	8
3.2.1	Interne doelgroepen	8
3.2.2	Externe doelgroepen	9
3.3	Boodschap	9
3.3.1	In de taal van de burger	10
4	ORGANISATIE VAN DE COMMUNICATIE	13
4.1	Afzender van de communicatie	13
4.2	Projectorganisatie	13
4.2.1	Provinciale projectgroep	14
4.2.2	Gemeentelijke projectgroep	15
4.3	Deskundigen	16
5	COMMUNICATIEMIDDELEN	17
5.1	Communicatiemiddelen voorafgaand aan de onderzoeken	17
5.2	Communicatiemiddelen tijdens de uitvoering van de onderzoeken	19
5.3	Communicatiemiddelen na de resultaten van de onderzoeken	21
6	PERSBELEID	23
7	STAPPENPLAN “OP MAAT” COMMUNICATIESTRATEGIE	24

BIJLAGEN

- 1 Overzicht gemeenten en locaties stortplaatsen
- 2 Tekening - onderzoek naar afdeklaag

1 INLEIDING

1.1 Aanleiding

In de provincie Limburg zal tot 2010 op 18 voormalige stortplaatsen nader onderzoek worden uitgevoerd. Doel van dit onderzoek is te bepalen of maatregelen noodzakelijk zijn. De stortplaatsen zijn gelegen op locaties waarbij de gebruiker mogelijk een gezondheidsrisico loopt. Het betreft met name locaties in woonwijken. De stortplaatsen zijn afkomstig uit de 40-50-er jaren, waardoor de woningen daar vaak al 40 jaar gelokaliseerd zijn. In het verleden zijn al onderzoeken uitgevoerd.

Een stortplaats wordt door bewoners vaak als een “gifbelt” of een “tijdbom” omschreven. Daaruit is af te leiden dat ze een stortplaats maar eng en gevaarlijk vinden. Bewoners hebben vragen als: Hoe giftig is de stortplaats? Heeft dit gevolgen voor mijn gezondheid of die van mijn kinderen? Heeft de stortplaats gevolgen voor de waarde van mijn woning? Kan ik mijn huis nog wel verkopen? Allerlei onzekerheden en emoties die een rol spelen in de risicoperceptie van een burger.

De 18 stortplaatsen zijn gelegen in 13 verschillende gemeenten. Voor een burger is een gemeente een logisch aanspreekpunt in de communicatie over de stortplaats. De provincie is echter het bevoegd gezag. Samenwerking tussen provincie en gemeente, met duidelijk rol- en taakverdeling, is daarom noodzakelijk. In bijlage 1 is een overzicht opgenomen met alle gemeenten en de locaties van de stortplaatsen.

1.2 Doelstelling van de blauwdruk communicatie

Nu er de komende jaren nader onderzoek op de stortplaatsen gaat plaatsvinden, bestaat de behoefte om een communicatiestrategie te ontwikkelen. Het doel van deze communicatiestrategie is om te gaan met de eventuele onrust bij bewoners en deze zo veel mogelijk te beperken. Met deze blauwdruk voor een communicatiestrategie kan de provincie, in samenwerking met gemeenten, adequaat, helder en gestructureerd communiceren met bewoners op en nabij de stortplaats over de onderzoeken, de resultaten en de gevolgen daarvan voor de bewoners.

1.3 Blauwdruk blijft groeidocument

De blauwdruk is gebaseerd op ervaringen en literatuur. Daarnaast is met de provincie en de gemeente Nuth geanalyseerd welke factoren de communicatie beïnvloeden. Echter, communicatie is een proces. Gaandeweg zullen er nog meer (lokale) inzichten ontstaan en ervaringen worden opgedaan met de factoren en actoren. Het is belangrijk dat deze toegevoegd worden aan de blauwdruk. Deze blauwdruk is daarom een groeidocument.

Gemeenten die aan de slag gaan met het “op maat” maken van de communicatiestrategie dienen gebruik te maken de meest actuele versie van de blauwdruk. Hoofdstuk 7 geeft een stappenplan voor gemeenten om te komen tot een lokaal passend communicatieplan.

2 RISICOPERCEPTIE EN –BELEVING

Risicoperceptie en –beleving gaat over de manier waarop mensen risico's ervaren. Dat verschilt per individu. Voordat de communicatiestrategie wordt beschreven, geven we factoren aan die van belang zijn voor de risicoperceptie en –beleving van burgers in het algemeen. Voor medewerkers en bestuurders van de provincie en gemeenten is het waardevol om kennis te nemen van deze factoren. Het geeft meer achtergrondinformatie en begrip over de psychologische aspecten die een rol spelen bij de burgers. Daarnaast wordt ingegaan op de rol en houding van de afzender van communicatie (in de ogen van een burger) en de onderzoeken die er zijn geweest over de waardedaling van woningen.

2.1 Waardoor worden mensen ongerust?

Bij milieurisico's ervaren mensen in meer of mindere mate risico's en worden ongerust. De factoren waarmee in risicocommunicatie rekening moet worden gehouden:

Factoren	Toelichting
Ernst van het effect:	Mensen schatten de risico's van een verontreiniging hoger in naarmate de gevolgen ernstiger zijn.
Vrijwilligheid:	Kiezen mensen er zelf voor om blootgesteld te worden aan het risico, dan zullen ze het als minder ernstig ervaren. Blootstelling aan een milieuverontreiniging gebeurt in het algemeen niet vrijwillig.
Beheersbaarheid:	Hebben mensen het idee dat ze het risico kunnen beïnvloeden? Mensen worden veel minder ongerust door de risico's van activiteiten als ze deze zelf in de hand denken te hebben.
Voordelen:	Als er voordelen voor de mensen zijn dan zullen ze de risicobron als minder ernstig inschatten.
Zichtbaarheid en bekendheid:	Zijn mensen aan een bepaald risico gewend of is het al langer bekend, dan zullen ze minder ongerust zijn
Vertrouwen in instanties	Hebben mensen vertrouwen in personen of organisaties die hen tegen de risico's moeten beschermen?
Openheid:	Door open en eerlijk te zijn kan ook het aspect vertrouwen worden beïnvloed.
Risico voor kinderen:	Als kinderen een risico lopen, roept dat meer emotie op dan als volwassenen een risico lopen.
Catastrofaal:	Mensen worden minder ongerust door activiteiten die geleidelijk slachtoffers maken dan door activiteiten die in één keer veel slachtoffers maken.

Tabel 1: Bepalende factoren voor risicoperceptie – en beleving.

Bron GGD-richtlijn risicocommunicatie en IPO wegwijzer risicocommunicatie.

2.2 Risicoperceptie bij een stortplaats of bodemverontreiniging

Om een gevoel te krijgen hoe burgers kunnen reageren op de stortplaats onder hun woning, hebben we op basis van literatuur en ervaringen enkele aandachtspunten voor risicoperceptie gegeven. In het algemeen geldt dat bewoners het risico van een stortplaats hoger beleven dan het in werkelijkheid is. Dit heeft te maken met de volgende feiten:

- Een stortplaats is geen vrijwillig risico: een burger komt voor een voldongen feit te staan en is daaraan misschien al jaren blootgesteld;
- De burgers kunnen de risico's van een stortplaats minder goed zelf beheersen. De maatregelen die ze kunnen nemen (niet uit moestuin eten en niet graven in de tuin) beperkt bewoners in hun vrijheid en woongenot;
- Een stortplaats heeft een slecht imago;
- Een stortplaats wordt gezien als een ziekteverwekker, een burger kan bij ziekte overtuigd zijn dat het door de stortplaats veroorzaakt is. Het idee dat kinderen in aanraking kunnen komen met de stortplaats, of dat groenten uit de eigen tuin 'besmet' zijn, leidt tot onrust;
- Een bewoner heeft geen voordelen aan de stortplaats;
- De risicoschatting van een stortplaats is nooit 100% betrouwbaar: de stortplaats is en blijft een black box en kennis over toekomstige problemen of risico's zijn beperkt. Wel zijn deze stortplaatsen soms al meer dan 40 jaar bebouwd en hebben mensen niet eerder problemen ervaren;
- Burgers zijn vooral bang voor de waardedaling van hun woning.

2.3 Rol en houding van de communicator

De eisen die de bevolking stelt aan de afzender van de communicatie zijn belangrijk om in het achterhoofd te houden bij de uitvoering van het communicatietraject (bron: GGD richtlijn risicocommunicatie):

- *Betrouwbaarheid en eerlijkheid:* de belangrijkste strategie om eerlijk en betrouwbaar gevonden te worden is eerlijk en betrouwbaar te zijn. Het is onmogelijk om aan een grote groep mensen langdurig onjuiste of onvolledige informatie te verschaffen, zonder dat zij dit opmerken. Dus zeg wat je doet en doe wat je zegt.
- *Deskundigheid:* het is aan te raden onzekerheid te erkennen en uit te leggen. Onzekerheid erkennen is een betere strategie dan te claimen dat je meer weet dan in werkelijkheid het geval is. Hierbij moet er op gelet worden dat de competentie niet in twijfel wordt getrokken. Een deskundige moet wel over voldoende vakkennis beschikken.
- *Rekening houden met emoties:* Het uitgangspunt is zo min mogelijk vooringenomen tegenover betrokkenen te staan. Hoewel de bewoners worden beïnvloed door verschillende risicoperceptiefactoren, zijn ze daardoor niet dom. Aan de andere kant hebben ze niet per definitie gelijk. Betrokkenen hebben een ander risicobegrip dan deskundigen. Zij houden immers met meer factoren rekening in hun risicobegrip. Aandacht voor de emotie is essentieel. De factoren die bepalen waarom mensen ongerust worden zijn een handvat om mensen beter te begrijpen. Inlevingsvermogen in de bezorgdheid en emotie van bewoners is belangrijk. Houd daarnaast rekening met economische, sociale en emotionele factoren. Neem de bewoners serieus en luister naar ze.

- *Invloed:* Als betrokkenen in een vroeg stadium invloed kunnen uitoefenen op bijvoorbeeld de aanpak van het milieurisico, verloopt de risicocommunicatie vaker succesvol. Hierbij is het van essentieel belang dat vooraf de kaders waarbinnen burgers invloed kunnen uitoefenen helder zijn. Als burgers eerst worden uitgenodigd mee te denken en in een later stadium wordt –in hun ogen- niets gedaan met hun invloed, ben je in één klap terug bij af.
- *Eenduidigheid:* Betrokkenen willen duidelijkheid over de situatie. Ze zien gemeenten en provincie allebei als overheid en daardoor als één instantie. Eenduidige communicatie draagt bij aan betrouwbaarheid en eerlijkheid. Zodra meerdere boodschappen en verschillende informatie verspreid worden, weten bewoners niet meer waar ze aan toe zijn en neemt de onrust en onvrede toe.

De houding van de communicator kan erg bepalend zijn voor de (risico)perceptie van burgers. Indien een burger denkt dat de overheid niet open is en informatie achterhoudt, heeft dat direct invloed op de onrust en perceptie van de bewoners. Enkele tips op basis van ervaring:

- Verplaats je in de ontvanger. Benader mensen uit de doelgroep om te praten over hun situatie en belangen;
- Neem de ontvanger serieus en luister naar hem, neem de bezorgdheid over risico's serieus, ook al is het risico in de ogen van de deskundigen verwaarloosbaar;
- Maak met de bewoners afspraken over de wijze van communicatie met elkaar. Stel richtlijnen op voor het behandelen van vragen, maak afspraken over het benaderen van de pers, geef de planning en het tijdsplan van de communicatie
- Ben duidelijk en helder over de rollen en rolverdeling van de betrokken personen in het communicatietraject.
- Heb aandacht voor communicatie en advisering over risico's, nog voordat zich vragen en klachten voordoen.
- Vermijd de zinsnede 'er bestaat geen gevaar voor de volksgezondheid'. Deze zin werkt eerder alarmerend dan geruststellend, omdat het lijkt alsof de overheid juist iets wil verbergen.

2.4 Waarde van de woning

Bas van de Griendt (Universiteit van Utrecht) heeft onderzoek gedaan naar eventuele waardedaling van woningen. Daaruit bleek dat de waardedaling niet zozeer te maken heeft met de mate van vervuiling, maar met het psychologische stigma. In het kader hieronder leest u een samenvatting van zijn onderzoek.

19 september 2007

bron: NRC 19 september 2007 n.a.v. dissertatie Bas van de Griendt (Universiteit Utrecht, geowetenschappen)

De waarde(daling) van huizen die staan op locaties met bodemverontreiniging is afhankelijk van een aantal factoren. Promovendus Geowetenschappen Utrecht Bas van de Griendt heeft die, in het kader van zijn proefschrift onderzocht en in kaart gebracht. Volgens het artikel in NRC, doet de vervuiling zélf er relatief minder toe, maar zijn psychologische factoren bepalender. Zo klimt de waarde van het huis al weer omhoog vanaf het moment dat er vertrouwen is in een aanpak door de overheid, nog vóór er daadwerkelijk met sanering wordt begonnen. Naast de bepalende rol die voor het optreden door de overheid is weggelegd, is ook de berichtgeving in de media van groot belang voor de mate van waardedaling. Dertig tot veertig procent van de Nederlanders woont of werkt nabij een locatie waarvan de bodem mogelijk in ernstige mate is verontreinigd. Misschien dat daardoor een stigma van 'gifwijk',

Eigenaren van percelen met een bodemverontreiniging krijgen een aantekening hiervan in het kadaster (zie kader). Als bewoners een leeflaag in de tuin hebben, dan hoort daar een gebruiksbeperking bij. Dat staat dan ook in het kadaster aangetekend. Burgers zijn hierdoor vaak ongerust of dit de verkoopbaarheid van woningen belemmert.

De Wet Kenbaarheid Publieke Beperkingen (WKPB) bepaalt welke stukken in het kadaster worden vastgelegd. Voor een bodemverontreiniging zijn dat:

- Het besluit over de ernst (omvang) en de spoed (risico) van de verontreiniging.
- Het besluit over een zogenaamde BUS melding om te sanering (Besluit Uniforme Saneringen). Deze melding wordt gedaan als er een beperkte sanering gaat worden uitgevoerd.
- Het besluit over het evaluatieverslag van een uitgevoerde sanering en/of een nazorgplan waarbij er verontreiniging is achtergebleven boven de interventiewaarde en er een gebruiksbeperking geldt. Deze stukken worden altijd als het een voormalige stortplaats betreft in het kadaster vastgelegd, ook al vormen ze géén risico voor de gebruikers.

Voor de eigenaren van de percelen van de 18 stortplaatsen zal er een aantekening gemaakt worden in het kadaster.

2.5 Omgaan met onzekerheden

Vooraf en gedurende een onderzoek heerst onzekerheid over de ernst en de omvang van de risico's. Zeker tijdens het onderzoek kan de druk om snel met resultaten te komen groot zijn. Aandacht in de media kan die druk ook versterken. Het is in de communicatie met de burger vaak moeilijk om deze onzekerheid te erkennen en uit te leggen. Toch is het belangrijk om dat juist wel te doen als er onderzoeken uitgevoerd worden. De ervaring leert dat onzekerheden erkennen een betere strategie is dan claimen dat je meer weet dan werkelijk het geval is.

Als er veel onzekerheid is, dan is het verstandig goed na te denken over de presentatie van de gegevens. Onzekerheden over de feitelijke situatie, ernst en omvang, kan heel goed worden weergegeven. Maar het is niet verstandig om onzekerheid en twijfel over de handelingsadviezen aan de bewoners te ventileren. Indien je een handelingsadvies geeft, moet je zeker zijn dat het een juist handelingsadvies is. (bron: GGD-richtlijn risicocommunicatie).

2.6 Welke informatie wil een burger ontvangen

Bewoners en andere betrokkenen zijn het meest geïnteresseerd in wat het probleem of de verontreiniging betekent voor hun situatie. Dit heeft gevolgen voor de verwachtingen van betrokkenen indien de resultaten van het nader onderzoek bekend zijn.

Het onderzoek richt zich op het in beeld brengen van het risico voor de gebruiker. Het zogenaamde humane risico. De meest geschikte en voor de hand liggende manier om de mogelijke gevolgen van de verontreiniging te verduidelijken is de berekende en gemeten hoeveelheid van een verontreiniging die mensen in hun lichaam kunnen krijgen, te toetsen aan de gezondheidsnormen. (bron: GGD-richtlijn risicocommunicatie) Het nader onderzoek bestaat uit het nemen van bodemmonsters, waarna de mogelijke gezondheidsrisico's worden berekend op basis van de monsteranalyse.

Het kan zo zijn dat bewoners de link niet kunnen leggen tussen dit type onderzoek en onderzoek naar gezondheidseffecten. Een mogelijke reactie: als je iets wilt weten over gezondheid, moet je toch in het lichaam kijken? De kans bestaat dat bewoners verwachten dat er bloed of urine gecontroleerd wordt. Het is goed om op die verwachting te anticiperen en er bewust van te zijn dat die verwachting mogelijk aanwezig is.

Er zijn tot nu toe nog maar weinig studies gedaan naar informatie-zoekgedrag van burgers in risicosituaties. Mensen die zich meer betrokken voelen bij hun leefomgeving, hebben een grotere behoefte aan risico-informatie. De studie van Lion e.a. (2002) geeft inzicht in het type informatie waaraan men in risicovolle omstandigheden behoefte heeft. De conclusie is dat men in eerste instantie behoefte heeft aan informatie waarmee men de persoonlijke relevantie van een risico kan inschatten.

In volgorde van belangrijkheid leest u hieronder welke informatiebehoefte men volgens Lion e.a. (2002) heeft bij een risico:

- Hoe wordt men blootgesteld aan het risico?
- Wat zijn de gevolgen?
- Wat betekent het risico precies?
- Is het risico beheersbaar?
- Wat zijn de ervaringen van anderen met het risico?
- Wie is verantwoordelijk voor de mogelijke negatieve effecten van het risico?
- Welke voordelen zijn verbonden aan het risico?
- Is het risico vergelijkbaar met andere, meer bekende risico's?

Vergelijking van risico's

Mensen hebben een eigen perceptie van het risico. Hoe meer een vergelijking voorbijaat aan de eigen perceptie en de factoren die de perceptie beïnvloeden, hoe minder effectief de vergelijking wordt. In het ergste geval is de vergelijking niet alleen minder effectief, maar werkt die zelfs contraproductief.

Bewoners kunnen het gevoel krijgen dat het risico gebagatelliseerd wordt. Dit beschadigt het vertrouwen dat ze hebben in de communicator.

Het is bijvoorbeeld mogelijk om risico's van de ene verontreiniging te vergelijken met risico's van het andere oorzaken met hetzelfde effect. Soms werken deze averechts. Mensen kunnen heel erg boos worden als een onvrijwillig, niet te beïnvloeden risico vergeleken wordt met een vrijwillig risico. Een fictief voorbeeld daarvan: de kans om longkanker te krijgen door het wonen in een bepaald gebied is net zo groot als het roken van 1 pakje sigaretten per dag.

Wat ook gevaarlijk is, is het vergelijken van een activiteit waar mensen voordeel bij hebben ten opzichte van een activiteit waar de burger geen enkel voordeel bij heeft. Zoals de kans om te overlijden door een auto ongeluk ten opzichte van de kans om te overlijden door een bodemverontreiniging.

In het algemeen geldt bij de presentatie van een risicovergelijking dat:

- Vergelijkingen kunnen helpen om het risico in een perspectief te plaatsen;
- Het relatieve voordeel van het risico niet moeten worden gebruikt om de risico's te rechtvaardigen;
- Irrelevante of misleidende vergelijkingen het vertrouwen en de geloofwaardigheid kunnen aantasten.

2.7 De rol van de media in risicocommunicatie

Veel communicatiewetenschappers stellen dat de media geen objectieve weerspiegeling van de werkelijkheid geven: de werkelijkheid wordt door de media juist mede gevormd. Dit komt onder andere doordat de media een selectie maakt van nieuwswaardige gebeurtenissen waarover bericht zal worden. Zij reduceren complexe issues tot journalistiek hanteerbare porties. Dat kan er toe leiden dat de media soms een grote nadruk leggen op specifieke aspecten van een risico en andere aspecten min of meer achterwege laat. Dit kan bijdragen aan een vertekende risicoperceptie van de burger. (Bron: wegwijzer risicocommunicatie IPO)

Als communicator is het van belang te voorkómen dat er een situatie ontstaat van tegenstrijdige boodschappen en berichtgeving. Ook wil je als overheid voorkómen dat bewoners hun onvrede uiten in de pers. Door goede afspraken te maken met de bewoners en ervoor te zorgen dat de communicatie eenduidig is, wordt de kans dat de media 'iets' vindt om over te schrijven verkleind. Daarmee verkleint ook de kans dat de nadruk ligt op de aspecten waar de afzender juist níet de nadruk op wil leggen.

In hoofdstuk 6 is het persbeleid beschreven.

2.8 Bevoegd gezag

De bevoegdheid voor de nazorg en monitoring van voormalige stortplaatsen is formeel niet vastgelegd. Daardoor bestaat onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden. Een wet die mogelijk van toepassing is, is de Wet Bodembescherming (Wbb). Bij kleine gemeenten is de provincie bevoegd gezag. Bij grote gemeenten of ISV-gemeenten is de gemeente zelf bevoegd gezag. Om onder de Wbb te vallen, moet de bodem voor 50% uit grond bestaan. Dit geldt voor de afdeklag op de stortplaats. In de Wbb is wel vastgelegd dat de provincie de saneringsonderzoeken en saneringsplannen beoordeelt.

Gezien de onduidelijkheden en lacunes in de wet- en regelgeving, is het van belang voor de start van de onderzoeken een aantal vragen te beantwoorden en afspraken daarover vast te leggen:

- Wie is verantwoordelijk voor de eventuele sanering?
- Wie is verantwoordelijk voor de eventuele andere maatregelen?
- Waar begint en eindigt de verantwoordelijkheid van burgers zelf?
- Hoe is de aansprakelijkheid geregeld?

3 COMMUNICATIESTRATEGIE

3.1 Doelstelling communicatie

Het algemene doel van de communicatiestrategie is het informeren van bewoners voor, tijdens en na uitvoering van de onderzoeken. Met het doel dat bewoners dusdanig op de hoogte zijn dat ze vertrouwen hebben in het onderzoek en de aanpak van de provincie. Dit algemene doel kan vertaald worden naar communicatiedoelstellingen in termen van kennis, houding en gedrag bij de doelgroepen. Hierbij maken we onderscheid in percee-eigenaren binnen de grenzen van de stortplaats en bewoners nabij de stort/intermediaire doelgroepen.

Bij de bewoners / bedrijven op de stortplaats:

- Kennis: het steven is dat 100% van de bewoners op de voormalige stortplaats weet dat er aanvullende onderzoeken worden uitgevoerd. Ze kennen het doel en de looptijd van de onderzoeken en zijn bekend met de (op dat moment bekende) risico's van wonen op een oude stortplaats. Ze weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen.
- Houding: 90% van de bewoners op de voormalige stortplaats staat positief tegenover de onderzoeken en heeft vertrouwen in de aanpak van de provincie. Hierdoor blijft de rust onder de bewoners bewaard.
- Gedrag: 85% van de bewoners op de voormalige stortplaats verleent medewerking aan de onderzoeken, wacht de resultaten af en communiceert met gemeente en provincie over vragen en eventuele onrust.

De bewoners nabij de stortplaats en intermediaire doelgroepen:

- Kennis: 90% van de doelgroepen weet dat er aanvullende onderzoeken worden uitgevoerd en kent het doel en de looptijd van de onderzoeken. Ze weten bij wie ze terecht kunnen voor vragen.
- Gedrag: 85% van de doelgroepen communiceert met gemeente en provincie als ze vragen hebben of onrust ervaren.

3.2 Doelgroepen

De volgende doelgroepen zijn belangrijk voor dit traject. We maken onderscheid in interne en externe doelgroepen.

3.2.1 Interne doelgroepen

Interne doelgroepen zijn doelgroepen die samenwerken in de communicatie naar bewoners van de stortplaats. Hierbij horen ook ingenieursbureaus die de onderzoeken uitvoeren. Een structurele en eenduidige samenwerking is essentieel in de communicatie met de bewoners. Bewoners zien de overheid als één organisatie. Indien overheidsinstanties elkaar tegenspreken en/of niet eenduidig samenwerken dan roept dat vragen op bij bewoners. Dit heeft direct een negatief gevolg voor de communicatie. De risicoperceptie kan veranderen en er kan (onterecht) onrust ontstaan bij bewoners.

Interne doelgroepen provincie

- Gedeputeerde Staten provincie;
- Provinciale Staten provincie;
- Afdelingen Milieu & Duurzame Ontwikkeling (MDO), vergunningen en communicatie van de provincie.

Interne doelgroepen gemeenten

- Burgemeester en wethouders van de betrokken gemeenten;
- Gemeenteraden van de betrokken gemeenten;
- GGD die samenwerkt met gemeenten;
- Afdelingen milieu (bodem) en communicatie van de gemeente.

Interne doelgroepen advies- en onderzoeksbureau

- Adviseur van het bureau;
- Veldwerkers die bij burgers in de tuinen onderzoek zullen uitvoeren. Zij zijn tevens een belangrijke informatiebron voor de communicator over “wat er leeft”.

3.2.2 Externe doelgroepen

Met de externe doelgroepen worden alle partijen buiten de samenwerkende overheidsinstanties bedoeld. Met de volgende doelgroepen dient rekening te worden gehouden:

- Bewoners op de stortplaats (perceeleigenaren en huurders);
- Perceeleigenaren die niet op de stortplaats wonen zoals woningbouwverenigingen of particuliere eigenaren;
- Bewoners in de omgeving van de stortplaats;
- Maatschappelijke organisaties zoals milieu- en natuurorganisaties, milieudefensie, gezondheidsorganisaties;
- Intermediaire doelgroepen zoals huisartsen, maatschappelijk werkers, bewonersverenigingen, kerken en moskeeën;
- Andere belanghebbenden zoals scholen, winkeliers, makelaars en bedrijven;
- Media: lokale, regionale en landelijke media. (zie hoofdstuk 6 voor het persbeleid).

3.3 Boodschap

De volgende algemene boodschappen zijn geformuleerd.

Boodschap voor de bewoners / perceeleigenaren van de stortplaats:

Uw perceel is gelegen op een voormalige stortplaats. Hier is tot <jaartal> voornamelijk <type afval> gestort en vervolgens afgedekt met zand (afdeklaag). Op deze oude stortplaats zijn huizen gebouwd. De provincie Limburg heeft de wettelijke taak om te onderzoeken wat de precieze locatie van de voormalige stortlocatie en wat de kwaliteit van de bodem ter plaatse is. Dat onderzoek is <tussen 2001 – 2006, precieze jaartal> uitgevoerd. Uit die onderzoeken kwam naar voren dat bij sommige percelen die op de voormalige stortplaats <naam stortplaats> zijn gelegen, de afdeklaag te dun is en / of er stortmateriaal in de afdeklaag voorkomt. De provincie wil met vervolgonderzoek de risico's hiervan in kaart brengen en waar nodig maatregelen nemen. Vanaf <moment> zal de provincie in samenwerking met de gemeente <naam> vervolgonderzoeken uitvoeren.

De gemeente <naam> en provincie Limburg willen u gezamenlijk informeren over de aanpak en de looptijd van het onderzoek en wat u daarvan gaat merken. Wij brengen u op de hoogte van de resultaten en informeren u over de betekenis daarvan voor uw situatie. De gemeente en provincie willen graag met u in gesprek blijven. Als u voor, tijdens of na het onderzoek vragen heeft of ergens mee zit, kunt u altijd terecht bij <naam vertrouwenspersoon> (<telefoonnummer en e-mail adres vertrouwenspersoon>). Hij/zij zal uw vraag met zorg afhandelen.

Boodschap voor bewoners nabij de stortplaats en intermediaire doelgroepen:

De provincie Limburg heeft de wettelijke taak om te onderzoeken wat de precieze locatie is van voormalige stortlocaties en wat de kwaliteit van de bodem ter plaatse is. Dat onderzoek is in uw gemeente tussen <jaartallen> uitgevoerd. Uit die onderzoeken kwam naar voren dat bij sommige percelen bij u in de buurt die op de voormalige stortplaats <naam stortplaats> zijn gelegen, de afdeklaag te dun is en / of er stortmateriaal in de afdeklaag voorkomt. De provincie wil met vervolgonderzoek de risico's hiervan in kaart brengen en waar nodig maatregelen nemen. Vanaf <moment> zal de provincie in samenwerking met de gemeente <naam> vervolgonderzoeken uitvoeren.

De gemeente <naam> en provincie Limburg zullen u gezamenlijk informeren over de aanpak en de looptijd van het onderzoek. Als u voor, tijdens of na het onderzoek vragen heeft of ergens mee zit, kunt u altijd terecht bij <naam vertrouwenspersoon> (<telefoonnummer en e-mail adres vertrouwenspersoon>). Hij/zij zal uw vraag met zorg afhandelen.

3.3.1 In de taal van de burger

Het is essentieel om zoveel mogelijk eenduidig te communiceren. In de deze blauwdruk hebben we een overzicht opgenomen van termen die vaak gebruikt worden in het communicatietraject. In de onderstaande tabel is een aanzet gedaan voor mogelijke termen en de bijbehorende uitleg in "gewone mensen" taal (de externe informatie). Daarnaast wordt er een relatie gelegd met wat er technisch bedoeld wordt (de interne informatie).

Externe informatie: In de taal van de burger	Interne informatie: Voor de gemeente en provincie
Boodschap aan burger (De eenduidige wijze die provincie en alle gemeenten gebruiken om de burger te informeren over de onderzoeken en resultaten):	Wat valt daar onder (technische termen)
<p>Oriënterend onderzoek</p> <p>De provincie Limburg heeft de wettelijke taak om alle voormalige stortplaatsen in kaart te brengen en de kwaliteit te onderzoeken. Bij het oriënterend onderzoek zijn de volgende aspecten onderzocht.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wat is de exacte locatie (grenzen) van de stortplaats? - Welk afval is hoogstwaarschijnlijk gestort? - Onderzoek naar vrijkomend stortgas. - De dikte en de chemische kwaliteit van de afdeklaag. - Kwaliteit van grondwater en oppervlaktewater nabij de stortplaats. <p>Indien de afdeklaag te dun is en/of er afval in de afdeklaag voorkomt, dan gaat de provincie Limburg vervolgonderzoek uitvoeren.</p>	<p>Alle onderzoeken die tot nu hebben plaatsgevonden.</p> <p>NaVos, nader kwalitatief onderzoek,</p>

<p>Welk afval is hoogstwaarschijnlijk gestort?</p> <p>Er is destijds al het afval gestort wat op dat moment ontstond. Waarschijnlijk betreft dat voornamelijk huishoudelijk afval en bouw- en sloopafval. Het is niet uit te sluiten dat er ook gevaarlijke stoffen zijn gestort. Omdat in die tijd nog niet geregistreerd werd wat precies gestort werd, is nooit met zekerheid te zeggen wat er allemaal in de voormalige stort zit.</p>	Stortmateriaal
<p>Stortgas</p> <p>Als afval samenkomt in een stortplaats ontstaan er biologische en chemische processen (rotten). Bacteriën en andere kleine organismen eten het organische materiaal en daardoor ontstaan gassen. Na verloop van tijd is het meeste organisch afval afgebroken en komt er steeds minder stortgas vrij. Omdat de stortplaatsen al een lange tijd gesloten zijn, is het aan te nemen dat er geen stortgas meer aangetroffen zal worden.</p>	Stortgas
<p>Afdeklaag</p> <p>De stortplaats wordt afgedekt met een afdeklaag. Deze laag wordt ook wel een leeflaag genoemd. Dit is een laag zand van minstens 1 meter dik, die kwalitatief goed genoeg moet zijn voor de functie die erop wordt uitgeoefend. In het geval van tuinen betekent het dat de laag van schoon zand gemaakt moet worden.</p>	Afdeklaag / leeflaag
<p>Kwaliteit grondwater en oppervlaktewater</p> <p>In een voormalige stortplaats is water aanwezig, dat zich een weg zoekt en ook buiten de stortplaats terecht kan komen. Dat water kan bepaalde vervuilende stoffen uit het afval meenemen, met verspreiding van de vervuiling als gevolg. Om te onderzoeken of vervuilende stoffen zich via het water buiten de stortplaats verspreiden, wordt onderzoek gedaan naar de kwaliteit van het grondwater en oppervlaktewater dat zich in de nabijheid van de locatie bevindt.</p> <p>Bij de inventariserende onderzoeken is tevens bekeken of er een mogelijk risico voor de kwaliteit van het grondwater en oppervlaktewater bestaat. Als er een mogelijk risico is aangetoond, dan worden na 2010 nadere onderzoeken hiervoor uitgevoerd.</p>	Kwaliteit grondwater en oppervlaktewater
<p>Vervolgonderzoek</p> <p>Als er in het oriënterende onderzoek aanwijzingen tot een mogelijke vervuiling in de afdeklaag zijn dan gaat de provincie over tot een vervolgonderzoek naar afdeklaag of leeflaag.</p> <p>Onderzoek naar afdeklaag</p> <p>In het vervolgonderzoek naar de afdeklaag worden grondmonsters genomen in de tuinen en de groenplantsoenen. Hiervoor wordt toestemming gevraagd aan de perceeleigenaar. Er wordt op 1 ½ meter in de bodem geboord. Er worden op meerdere dieptes bodemmonsters genomen. De provincie onderzoekt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hoe dik de afdeklaag is; - Of en welke afvalstoffen in die afdeklaag voorkomen; - Welke stoffen in de bovenkant van de stortplaats voorkomen. <p>De onderzoekers bepalen daarmee de plaats, de aard (welke stoffen) en de omvang van de verontreiniging.</p> <p>In bijlage 2 is ter verduidelijking een tekening opgenomen.</p>	Nader Onderzoek
<p>Risico-analyse naar gezondheidsrisico's</p> <p>Als de plaats, de aard en de omvang van de verontreiniging is vastgesteld met het onderzoek</p>	

<p>naar de afdeklaag, bepalen de onderzoekers met berekeningen of en hoe de gebruikers aan de verontreiniging blootgesteld kunnen worden. Hierbij is het gebruik of de functie van de bodem leidend. Op basis van de mate van de verontreiniging en het gebruik of functie van de locatie wordt een inschatting gemaakt van het risico op blootstelling. Als bijvoorbeeld een siertuin grotendeels betegeld is, is het blootstellingsrisico minder groot dan als er in de tuin een moestuin aanwezig is. Indien blijkt dat er een gezondheidsrisico bestaat, neemt de provincie maatregelen.</p>	
<p>Wat zijn mogelijke maatregelen? Als er een gezondheidsrisico bestaat, neemt de provincie maatregelen. Het risico tot blootstelling wordt dan weggenomen. U kunt dan bijvoorbeeld denken aan het afgraven van een deel van de verontreiniging en/of herstellen van de afdeklaag. Indien maatregelen noodzakelijk zijn, worden deze natuurlijk altijd in overleg met de perceelseigenaar genomen.</p>	<p>Sanering Sanerings-urgentie</p>
<p>Wat betekent een verontreiniging voor de waarde van het huis? Er is door de universiteit Utrecht onderzoek gedaan naar de eventuele waardedaling van huizen op bodemverontreiniging. Hierbij zijn van de afgelopen jaren de locaties van bodemverontreiniging (waaronder voormalige stortplaatsen) vergeleken met de huizenprijzen. Uit dat onderzoek blijkt dat de verontreiniging zélf niet zozeer bepalend is maar allerlei factoren die daarmee samenhangen. U kunt dan denken aan het vertrouwen dat de bewoners hebben in de overheid om de bodemverontreiniging aan te pakken of de negatieve aandacht die de media aan de bodemverontreiniging besteed.</p> <p>Uiteraard is niemand gebaat bij een waardedaling van de huizen op of nabij de voormalige stortplaats. De provincie Limburg en de gemeente <naam> willen samen met u zo zorgvuldig mogelijk hiermee omgaan. Daarom willen de ze de te nemen stappen in overleg met u te laten plaatsvinden. Als u vragen heeft of geen vertrouwen hebt in de aanpak, aarzel dan niet en neem contact op met het vertrouwenspersoon <naam> (<telefoon en email>)</p>	<p>Waardedaling panden op verontreiniging</p>
<p>Wordt de bodemverontreiniging ingeschreven in het kadaster? Indien gegevens over de bodemkwaliteit van een perceel bekend zijn en vastgesteld door het bevoegd gezag (provincie), worden deze volgens de Wet Kenbaarheid Publieke Beperkingen (WKPB) via een aantekening bij een perceel opgenomen in het kadaster. De provincie gaat nu onderzoek doen of er maatregelen noodzakelijk zijn. Als er maatregelen nodig zijn wordt dit vastgelegd in een saneringsplan en wordt de sanering uitgevoerd. Ook kan het mogelijk zijn dat er een nazorgplan wordt opgesteld. Als het een voormalige stortplaats betreft dan blijft er verontreiniging achter en is er een gebruiksbeperking. Indien er een verontreiniging achterblijft boven een bepaalde wettelijke toetsingswaarde (interventiewaarde) en er een gebruiksbeperking geldt, dan wordt dat vastgelegd in het kadaster. Het besluit hierover van de provincie wordt in het kadaster vastgelegd, ook al vormen ze géén risico voor de gebruikers.</p>	<p>Aantekening in kadaster</p>

4 ORGANISATIE VAN DE COMMUNICATIE

Een goede organisatie is nodig voor een optimale samenwerking tussen gemeente, provincie en eventuele deskundigen en adviesbureaus. Het is belangrijk dat er eenduidige afspraken gemaakt worden over interne communicatie, woordvoerderschap, taken en verantwoordelijkheden van verschillende partijen.

Een aandachtspunt is dat de burger de overheid ziet als één orgaan. Ook de deskundigen of adviesbureaus die voor de overheid werken vinden zij bij de overheid horen. Indien meerdere partijen met bewoners samenwerken, moet de samenwerking en de rolverdeling voor de bewoners helder zijn.

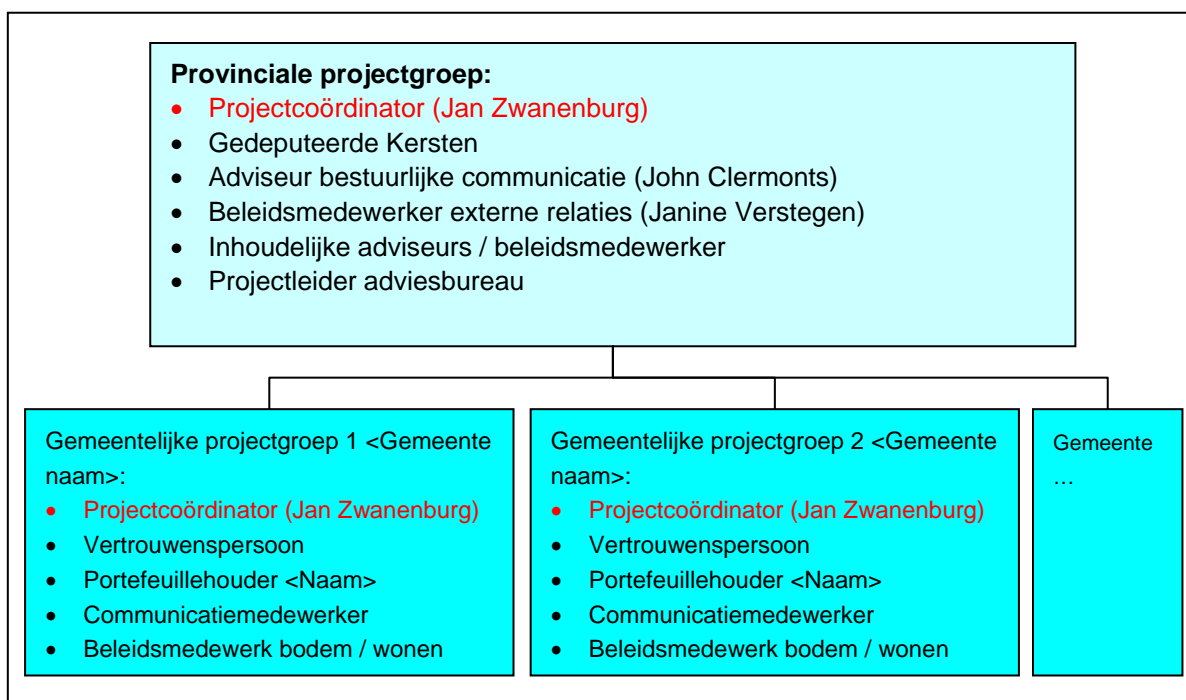
4.1 Afzender van de communicatie

Een burger zal de gemeente als eerste aanspreekpunt zien voor de communicatie over de stortplaats. Bij vragen wenden ze zich tot de wethouder of een beleidsmedewerker. De provincie is bevoegd gezag voor de stortplaatsen en is verantwoordelijk voor de onderzoeken en de saneringen (indien noodzakelijk). De provincie is dus ook verantwoordelijk voor de communicatie. Gezien de verwachting van de burger en de verantwoordelijkheid van de provincie wordt het volgende afzenderschap gehanteerd:

De afzender voor de communicatie is de provincie Limburg in samenwerking met de gemeente <naam>.

4.2 Projectorganisatie

Het onderstaande figuur beschrijft de projectorganisatie:



4.2.1 Provinciale projectgroep

De provinciale projectgroep heeft een coördinerende taak. De leden ervan zijn verantwoordelijk voor het communicatiebeleid en de aanpak en aansturing van de onderzoeken. Zij sturen de gemeentelijke projectgroepen aan zodat er eenduidig gecommuniceerd wordt met de gemeenten en de bewoners. Daarnaast zijn zij verantwoordelijk voor de communicatie met Gedeputeerde Staten en met de pers. De taken en verantwoordelijkheden van de leden zijn hieronder nader uitgewerkt.

Projectcoördinator (Jan Zwanenburg)

Deze persoon coördineert de communicatie tussen gemeente en provincie, neemt plaats in alle gemeentelijke projectgroepen en bewaart het overzicht. Hij is voorzitter van de provinciale projectgroep.

Gedeputeerde Kersten

De gedeputeerde is de verantwoordelijke bestuurder voor de onderzoeken en eventuele saneringsmaatregelen. De gedeputeerde communiceert met Provinciale Staten en de gemeentebesturen. Indien noodzakelijk communiceert de gedeputeerde met de pers. Hierbij wordt deze ondersteund door zijn adviseur bestuurlijke communicatie (en projectcoördinator). Indien noodzakelijk wordt er een bestuurlijk overleg met wethouder en gedeputeerde georganiseerd.

Communicatie (bestuurlijke adviseur en externe relaties)

De afdeling communicatie geeft richtlijnen en handvatten voor de communicatie met de burgers. Een medewerker van communicatie neemt plaats in de projectgroep. Hierbij gaat het bijvoorbeeld om de afstemming tussen provinciaal en gemeentelijk bestuur of met de pers. Ook richtlijnen met betrekking tot de huisstijl (gemeentelijke huisstijl gecombineerd met de provinciale huisstijl).

De provincie heeft een **contactcentrum** voor dit soort onderwerpen. De receptionistes kunnen geïnstrueerd worden om alle telefoontjes over een bepaald onderwerp naar dit centrum door te verbinden. Zij weten dan welke boodschap uitgedragen kan worden en wie de contactpersoon is waar het telefoontje naar toe moet. Zij houden ook de voortgang in de gaten, bijvoorbeeld of de vraag afgehandeld wordt.

Er wordt bij aanvang van de communicatie een **communicatierichtlijn** opgesteld. Op één A4 wordt samengevat hoe omgegaan wordt met vragen van burgers over de stortplaats. Deze wordt aan alle betrokken medewerkers, waaronder receptionistes, en gemeenteraadsleden uitgedeeld.

Inhoudelijke projectleiders

De projectleiders die de onderzoeken coördineren nemen deel in de provinciale projectgroep. Zij sturen de adviesbureaus aan, ook ten aanzien van communicatie.

4.2.2 Gemeentelijke projectgroep

Elke gemeente stelt een gemeentelijke projectgroep samen. Deze projectgroep communiceert namens provincie en gemeente met de bewoners en andere doelgroepen. Hierbij gebruiken ze deze blauwdruk als basis en stemmen de communicatieactiviteiten af met de provinciale projectgroep.

Projectcoördinator

Deze persoon coördineert de communicatie tussen gemeente en provincie, neemt plaats in alle gemeentelijke projectgroepen en bewaart het overzicht. De projectcoördinator heeft een procesbegeleidende rol.

Vertrouwenspersoon

Deze persoon is naast de projectcoördinator trekker van het team. Burgers kunnen bij deze persoon terecht met al hun vragen. Deze persoon coördineert deze vragen, zorgt ervoor dat burgers een antwoord krijgen en fungeert als bemiddelaar tussen overheid en bewoners. Natuurlijk is de vertrouwenspersoon "altijd" telefonisch en per mail te bereiken. Het voordeel is dat deze persoon, door veel met burgers te praten, inzicht kan krijgen in de risicoperceptie en de belangen voor een burger. De aanpak van communicatie kan dan hierop beter worden aangepast.

Het is belangrijk een aantal criteria te benoemen, waaraan de vertrouwenspersoon moet voldoen (zie kader hieronder) om deze taak te mogen uitvoeren. De belangrijkste randvoorwaarde is dat deze persoon (en de partij die hij/zij vertegenwoordigt) op geen enkele wijze belangen heeft in het project. Belangrijke eigenschappen zijn beschreven in onderstaand kader. Daarnaast is het van belang dat de vertrouwenspersoon zelf ook enthousiast is over de taak die hij/zij gaat krijgen. Het is verstandig om eventuele opvolgers van de vertrouwenspersoon (mocht deze om welke reden dan ook wegvallen) tijdig te introduceren en goed in te werken.

Eigenschappen vertrouwenspersoon

Het is niet zozeer belangrijk dat deze persoon een inhoudelijke deskundige is. Deze persoon dient communicatief vaardig zijn en het vermogen hebben om onrust en problemen bij de burger aan te voelen. Hierbij moet de vertrouwenspersoon in staat zijn om te bemiddelen tussen bewoner en overheid. Hierbij zijn politieke sensibiliteit en realisme belangrijke aandachtspunten. Het is aan te raden om de vertrouwenspersonen een instructie of training te geven op het gebied van risicocommunicatie.

Wethouder

Een bewoner zal zich bij vragen en onvrede veelal naar de wethouder Milieu, Ruimtelijke Ordening of Wonen wenden. Ook de gemeenteraad en de media zullen vooral de wethouder aanspreken op de verantwoordelijkheid voor de stortplaatsen. De wethouder is belangrijk in de communicatie met de gemeenteraad en eventueel met de pers. Hierin wordt altijd afstemming gezocht met de projectgroep / gedeputeerde. Indien gewenst kan de wethouder de informatie naar de gemeenteraad specifiek toelichten met een eigen brief.

Communicatieadviseur

De gemeentelijke communicatieadviseur geeft de projectgroep informatie over de lokale situatie en lokale wijze van communiceren met burgers en pers. Gezamenlijk wordt bekeken hoe dit het beste op elkaar aangesloten kan worden.

Beleidsmedewerker bodem

De beleidsmedewerker is, samen met de projectleiders bodem van de provincie, verantwoordelijk voor het coördineren van de onderzoeken. Zij geven belangrijke informatie over de onderzoeken door aan de projectgroep.

4.3 Deskundigen

Het is aan te raden om verschillende deskundigen op het gebied van wonen op een bodemverontreiniging en gezondheid in te schakelen. Met deze personen worden door de projectgroep afspraken gemaakt.

GGD

De GGD kan als onafhankelijke partij de burger informeren over de gezondheidsrisico's. De onafhankelijkheid en de deskundigheid waarborgen is het belangrijkste aandachtspunt. Een GGD-arts of medische milieukundige worden door de gemeentelijke projectgroep gevraagd als er een toelichting nodig is op gezondheidsrisico's.

Adviesbureau (bodemonderzoek)

Het ingenieursbureau (bureau- en veldmedewerkers) voert de communicatietaken conform het communicatieplan uit. Bij vragen of klachten van bewoners verwijzen zij naar de vertrouwenspersoon.

Veldmedewerkers

De veldmedewerkers hebben direct contact met de bewoners, vandaar dat het belangrijk is dat zij goed geïnstrueerd worden over communicatie. Daarbij is het ook belangrijk dat zij vragen en opmerkingen van burgers terugkoppelen naar de gemeentelijke projectgroep. De veldmedewerkers zullen vooraf een communicatierichtlijn ontvangen, met daarin aangegeven wat ze wel en niet kunnen zeggen.

Intermediaire organisaties wonen: zoals Vereniging Eigen Huis of een makelaar

Deze intermediaire organisaties kunnen voor de waarde van de woning belangrijk zijn. Het is belangrijk dat deze intermediaire organisaties op de hoogte zijn van de afspraken tussen bewoners en overheid over bijvoorbeeld omgang met de pers. Verder moeten deze organisaties als adviseur van de bewoners fungeren.

Intermediaire organisaties gezondheid: zoals huisarts

Indien er (in de ogen van de burger) gezondheidsrisico's bestaan, zullen de bewoners contact daarover zoeken met een huisarts. Een huisarts kan een belangrijke sleutelfiguur zijn in het wegnemen van bezorgdheid. Het informeren en op de hoogte houden van de huisarts over de ter beschikking gestelde informatie en de afspraken tussen overheid en bewoners is daarom aan te raden.

Intermediaire organisaties kinderen: zoals scholen en kinderdagverblijven

Indien er scholen en/of kinderdagverblijven op of nabij de voormalige stortplaats zijn gelegen, is het aan te bevelen om in een persoonlijk gesprek met de leiding van deze organisaties de aanpak van de stortplaatsen en de eventuele risico's voor de kinderen toe te lichten. Het informeren en op de hoogte houden van de leiding over de ter beschikking gestelde informatie en de afspraken tussen overheid en bewoners is belangrijk.

5 COMMUNICATIEMIDDELEN

Bij het kiezen van de communicatiemiddelen is het belangrijk om meer te weten over de risicoperceptie van de burgers. In het algemeen geldt dat bewoners het risico van een stortplaats hoger beleven dan het in werkelijkheid is. Dat betekent dat het belangrijk is dat er met bewoners **in dialoog** wordt getreden. Er moet inzicht komen in de belangen en risicoperceptie van de bewoners op de stortplaats. Er dient bij de bewoners een hoger kennisniveau te komen over de stortplaats en de (mogelijke) risico's. Door meer kennis te verzamelen zullen de burgers zichzelf kunnen geruststellen. Uit ervaring blijkt dat deze strategie werkt als gekozen wordt voor een open dialoog waar burgers meegenomen worden in de aanpak van een onderzoek. Zij kunnen vragen stellen en met deskundigen en elkaar van gedachten wisselen over de (beleefde) risico's.

In de matrix op de volgende pagina ziet u de middelen die in deze blauwdruk op basis van literatuur en ervaring worden voorgesteld. Natuurlijk zijn de precieze middelen afhankelijk van de lokale situatie in een gemeente; zoals de grootte van de doelgroep, de risicoperceptie en eventuele andere factoren die een rol spelen in de communicatie. Meer duidelijkheid over de lokale situatie wordt verkregen in de actoren en factoren analyse die in paragraaf 3.2.2 is beschreven.

5.1 Communicatiemiddelen voorafgaand aan de onderzoeken

Indien er nu al vragen door burgers worden gesteld of de media aandacht geeft aan de stortplaatsen, dan dient zo snel mogelijk gestart worden met dit traject. Indien er minder aandacht is dan kan met dit traject ongeveer 2 maanden voor de uitvoering van de onderzoeken gestart worden.

Middel \ Doelgroep	Informatie -brief intern	Gesprekken	Informatie -brief extern	Interactieve bijeenkomst	Verslag bijeenkomst	Vertrouwens persoon	E-communicatie
Interne organisatie provincie	Aan begin van traject		Ter kennisname		Ter kennisname	Doorlopend alle doelgroepen	
Interne organisatie gemeente	Aan het begin van het traject		Ter kennisname		Ter kennisname		
Bewoners			4-3 weken voor bijeenkomst	In dialoog	1 week na bijeenkomst		
Intermediaire organisaties		Informatie verstrekken			1 week na bijeenkomst		
Eventuele scholen, kinderdagverblijven		Informatie verstrekken			1 week na bijeenkomst		

Informatiebrief intern inclusief communicatieafspraken:

In deze brief staat voor alle interne doelgroepen zo volledig mogelijk uitgelegd wat de situatie is, waarom de onderzoeken worden uitgevoerd, wat de planning is van het communicatietraject en de onderzoeken, wat de gevolgen zijn voor de bewoners. Hierbij is het erg belangrijk dat er een communicatieprotocol voor alle interne doelgroepen wordt opgesteld. Hierin worden gesteld vragen als: wie is afzender, wat is de rolverdeling tussen gemeente en provincie, hoe wordt gecommuniceerd met de media? Het doel hiervan is dat alle interne doelgroepen weten wat de aanpak is en dat ze op de hoogte zijn van de interne communicatie. Zo kunnen gemeente en provincie samenwerken aan een eenduidige en adequate communicatie.

Gesprek met intermediaire

Indien er een of meerdere huisartsen in het gebied of de omgeving daarvan gevestigd zijn, dan is de verwachting dat burgers daar vragen aan gaan stellen over de stortplaats en de gezondheidsrisico's. Het is aan te bevelen om met de huisarts(en) van gedachten te wisselen in een persoonlijk gesprek. Doel daarvan is de huisarts op de hoogte brengen van de aanpak en deze informatie geven om eventuele bezorgde burgers te woord te kunnen staan. Dit gesprek moet plaatsvinden voordat de informatiebrief naar de burgers wordt verzonden.

Gesprek met school of kinderdagverblijf.

Indien er een school of kinderdagverblijf in of nabij de wijk gevestigd is, dan is het raadzaam om met de leiding een persoonlijk gesprek te hebben. Het doel is de leiding op de hoogte te brengen van de stortplaats, ze op de hoogte te brengen van de aanpak en ze informatie te geven om eventuele bezorgde ouders te woord te kunnen staan. Dit gesprek moet plaatsvinden voordat de informatiebrief naar de burgers wordt verzonden.

Informatiebrief extern

In deze informatiebrief wordt alle informatie gegeven die op dat moment bekend is over de onderzoeken. Waarom worden de onderzoeken uitgevoerd, wat is de planning van de onderzoeken, op welk moment gaat de overheid maatregelen nemen, wat zijn de mogelijke gevolgen voor de gezondheid, welke maatregelen kunnen burgers nemen, hoe gaat met de burgers gecommuniceerd worden en waar kunnen ze terecht met vragen. Hierbij wordt voorgesteld dat zoveel mogelijk in dialoog met de burgers wordt gecommuniceerd: ze worden daarom uitgenodigd voor een bijeenkomst waar een toelichting wordt gegeven. Tijdens die bijeenkomst kunnen ze vragen stellen aan alle deskundigen en worden afspraken gemaakt over het communicatietraject. In de brief wordt de contactpersoon en de rol van deze persoon benoemd. In deze brief moeten al zoveel mogelijk feiten worden beschreven. Deze moet helder zijn, in eenvoudige taal beschreven en voldoende informatie bevatten. De interne doelgroepen ontvangen de brief ter kennisname per e-mail.

Interactieve bijeenkomst

In deze interactieve bijeenkomst wordt enerzijds informatie gegeven over de onderzoeken en de planning etc. Er bestaat gelegenheid om vragen te stellen aan de deskundigen over gezondheidsrisico's en andere gevolgen. Daarnaast wordt samen met de bewoners vastgesteld op welke wijze gecommuniceerd gaat worden. Welke soort informatie willen ze wanneer ontvangen en in welke vorm? Wat verwachten ze van de overheid? Hoe willen bewoners omgaan met de media? Maar ook: wat verwacht de overheid van de burgers (bijvoorbeeld bij zorgen vragen stellen)?

Het doel is drieledig: de bewoners vertrouwen en openheid geven in de overheid en deskundigen en ze controle geven over de situatie. Op deze manier kunnen ze invloed uitoefenen en dat geeft veel burgers rust. Tevens wordt zo inzicht in de risicoperceptie verkregen. Deze informatie is erg waardevol in het vervolgtraject. Maar belangrijker: als de bewoners hiermee kennis verzamelen en inzicht krijgen in de werkelijke risico's, kunnen zij zichzelf geruststellen.

Verslag van de bijeenkomst

In een verslag worden alle vragen en afspraken vastgelegd. Dit verslag wordt bij voorkeur binnen 1 week aan alle bewoners verzonden per post. De interne doelgroepen ontvangen het verslag per e-mail ter kennisname.

Vertrouwenspersoon

Gedurende het gehele proces is de vertrouwenspersoon aanspreekpunt voor de bewoners per mail en telefonisch.

E-communicatie

Er wordt een provinciale website ingesteld met een (afgeschermd) ruimte waar alle informatie (onderzoeken met toelichtingen) over het project staat. Er komen functies als een digitaal forum waarin bewoners vragen kunnen stellen en met elkaar van gedachten kunnen wisselen. Ook de projectgroepen communiceren mee op dit forum. De provinciale projectgroep beheert deze website. Vanuit de gemeente wordt een link gemaakt.

5.2 Communicatiemiddelen tijdens de uitvoering van de onderzoeken

Op basis van de risicoperceptie en de afspraken die gemaakt zijn met bewoners op de interactieve bijeenkomst worden deze communicatiemiddelen definitief bepaald. Vooralnog is het aan te bevelen de volgende middelen in te zetten.

Middel	Informatiebrief intern	Informatiebrief extern	Briefje in de bus over planning onderzoek	Vertrouwen spersoon	E-communicati e
Doelgroep					
Interne organisatie provincie	Voordat de onderzoeken starten	Ter kennisname		Doorlopend alle doelgroepen	
Interne organisatie gemeente	Voordat de onderzoeken starten	Ter kennisname			
Adviesbureau	Voordat de onderzoeken starten	Ter kennisname	Doet briefje in de bus		
Bewoners		4-3 weken voor onderzoek start	<5> dagen voor onderzoek op eigen terrein		
Intermediaire organisaties					
Eventuele scholen, kinderdagverblijven					

Informatiebrief intern

In een informatiebrief naar alle interne doelgroepen wordt het proces van onderzoek beschreven, wat de gevolgen zijn voor de burger en wat het communicatieprotocol is. Hierbij dient vooral aandacht uit te gaan naar de adviesbureaus en de veldwerkers (zij staan immers bij de mensen in de achtertuin).

Informatiebrief extern

Voordat de onderzoeken starten zal een informatiebrief naar alle burgers worden verzonden. Hierin wordt alle informatie gegeven die op dat moment bekend is over de onderzoeken. Waarom worden ze uitgevoerd, wat is de planning van de onderzoeken, op welk moment gaat de overheid maatregelen zal nemen (dus saneren), wat zijn de mogelijke gevolgen voor de gezondheid, welke maatregelen kunnen burgers nemen, hoe gaat met de burgers gecommuniceerd worden en waar kunnen ze terecht met vragen.

Briefje in de bus

Indien het adviesbureau in de tuinen of omgeving van de burgers gaan boren dan moeten burgers daarvan op de hoogte zijn. De adviesbureaus moeten de burgers een aantal dagen voor het onderzoek met een briefje op de hoogte brengen.

Vertrouwenspersoon

Ook hier is de vertrouwenspersoon beschikbaar voor vragen of klachten van bewoners.

E-communicatie

De projectwebsite wordt doorlopend als middel ingezet.

5.3 Communicatiemiddelen na de resultaten van de onderzoeken

Op basis van de risicoperceptie en de afspraken die gemaakt zijn met bewoners op de interactieve bijeenkomst worden deze communicatiemiddelen definitief bepaald.

Vooralsnog is het aan te bevelen de volgende middelen in te zetten.

Middel \ Doelgroep	Informatie brief intern	Gesprekken	Informatie brief extern	Interactieve bijeenkomst	Verslag	Vertrouwen s Persoon	E-communicatie
Interne organisatie provincie	Na afronding onderzoeken		Ter kennisname		Ter kennisname	Doorlopend en voor alle doelgroepen	
Interne organisatie gemeente	Na afronding onderzoeken		Ter kennisname		Ter kennisname		
Adviesbureau	Na afronding onderzoeken		Ter kennisname		Ter kennisname		
Bewoners			3-4 weken voor de bijeenkomst	In dialoog	1 week na bijeenkomst		
Intermediaire organisaties		Afhankelijk van resultaat	Ter kennisname		Ter kennisname		
Eventuele scholen, kinderdagverblijven		Afhankelijk van resultaatn	Ter kennisname		Ter kennisname		

Informatiebrief intern

In een informatiebrief naar alle interne doelgroepen worden de resultaten van het onderzoek beschreven, wat de gevolgen zijn voor de burger en wat het communicatieprotocol is.

Gesprek met intermediaire

Afhankelijk van de ernst van de onderzoeksresultaten en de te verwachten reactie wordt weer van gedachten gewisseld met de huisarts of andere intermediaire organisatie. Het doel is de huisartsen op de hoogte te brengen van de resultaten van de onderzoeken, ze op de hoogte te brengen van de vervolgaanpak en ze informatie te geven om eventuele bezorgde bewoners te woord te kunnen staan. Dit gesprek moet plaatsvinden voordat de informatiebrief naar de burgers wordt verzonden.

Gesprek met school of kinderdagverblijf.

Afhankelijk van de ernst van de onderzoeksresultaten en de te verwachten reactie wordt weer van gedachten gewisseld met de leiding van de school of het kinderdagverblijf. Het doel is de leiding op de hoogte te brengen van de resultaten van het onderzoek, ze op de hoogte te brengen van de vervolgaanpak en ze informatie te geven om eventuele bezorgde ouders te woord te kunnen staan. Dit gesprek moet plaatsvinden voordat de informatiebrief naar de burgers wordt verzonden.

Informatiebrief extern

In deze informatiebrief wordt alle informatie gegeven die op dat moment bekend is over de onderzoeken. Hierbij kan het zijn dat het individuele brieven worden. Maak dit dan ook altijd duidelijk in de brief. In de brief worden de onderzoeksresultaten en de planning van eventuele vervolgonderzoeken toegelicht. Ook wordt beschreven op welk moment de overheid maatregelen gaat nemen, wat de mogelijke gevolgen zijn voor de gezondheid, welke maatregelen burgers kunnen nemen, hoe met de burgers gecommuniceerd gaat worden en waar ze terecht kunnen met vragen. Ze worden daarom uitgenodigd voor een bijeenkomst waar een toelichting wordt gegeven en waar ze vragen kunnen stellen aan alle deskundigen. In deze brief moeten al zoveel mogelijk feiten worden beschreven. De brief moet helder zijn, in eenvoudige taal beschreven en voldoende informatie bevatten. De interne doelgroepen ontvangen het verslag ter kennisname per e-mail.

Bij deze brief ontvangen de bewoners ook het rapport van het onderzoek. Eventuele technische termen daaruit kunnen in de informatiebrief worden toegelicht.

Interactieve bijeenkomst

In deze interactieve bijeenkomst wordt enerzijds informatie gegeven over de resultaten van de onderzoeken en de planning etc. Er bestaat natuurlijk een gelegenheid om vragen te stellen aan de deskundigen over gezondheidsrisico's. De bewoners worden zoveel mogelijk meegenomen in de aanpak van zo een onderzoek, zodat ze precies begrijpen wat een en ander inhoud en waarom de overheid wel of geen maatregelen zal nemen. Indien er bij bepaalde woningen meer ernstige situaties voorkomen dan op andere locaties, is het aan te bevelen om in een persoonlijk gesprek met deze bewoners de onderzoeksresultaten toe te lichten.

Verslag van de bijeenkomst

In een verslag worden de alle vragen en afspraken vastgelegd. Dit verslag wordt bij voorkeur binnen 1 week aan alle bewoners verzonden per post. De interne doelgroepen ontvangen het verslag per e-mail ter kennisname.

Vertrouwenspersoon

Ook hier is de vertrouwenspersoon beschikbaar voor vragen of klachten van bewoners.

E-communicatie

De projectwebsite wordt doorlopend als middel ingezet.

6 PERSBELEID

Het is noodzakelijk dat de provincie samen met gemeenten en betrokkenen persbeleid opstelt en naleeft, met als doel de regie in handen te houden. Het persbeleid kent twee niveaus:

1. Op provinciaal niveau zal de media (regionale pers) op hoofdlijnen worden meegenomen in het proces. Als het gaat over die hoofdlijnen (dus geen naam en toenaam van gemeente en straat waar het over gaat) zal de provincie de media op de hoogte houden en betrekken. Waar nodig zal de provincie, in overleg met de gemeentelijke projectgroep, de pers actief benaderen.
2. Op gemeentelijk niveau zal het persbeleid op maat gemaakt worden, afhankelijk van de lokale situatie en eventuele wensen van de bewoners. De gemeentelijke projectgroep stelt vast welke natuurlijke momenten aangegrepen kunnen worden om de pers op de hoogte te houden en te betrekken.

Iedereen moet een reactie kunnen geven als de pers daarom vraagt. Het gaat er echter wèl om, dat die reactie geen tegenstrijdigheden of onrust oproept. In de ideale situatie draagt iedereen uit dat er eenduidig gecommuniceerd wordt en dat er vertrouwen is in alle partijen. Daarom is het essentieel om met alle betrokkenen afspraken te maken over de omgang met de pers:

- Wat is de reactie die iedereen mag geven?
- Wanneer moet verwezen worden naar een woordvoerder?
- Wie is woordvoerder naar de pers?
- Welke informatie wordt vrijgegeven aan de pers?

In deze blauwdruk stellen we voor dat de centrale contactpersoon de communicatie met de pers coördineert. Hierbij wordt de afstemming met de projectgroep gezocht.

De uitgangspunten:

- Bij alle communicatie-uitingen wordt tevens een antwoord aan de pers geformuleerd;
- Deze wordt met de leden van de projectgroep besproken en vastgesteld;
- De centrale contactpersoon fungeert als woordvoerder. Indien er specifieke vragen worden gesteld aan het bestuur, worden hier afspraken over gemaakt met de bestuurder;
- De leden van Provinciale Staten en gemeenteraad worden door de gedeputeerde / wethouder geïnformeerd over de wijze van communiceren. Hierbij wordt benadrukt dat een zorgvuldige omgang met de pers essentieel is.

Communicatierichtlijn

Er wordt bij aanvang van de communicatie een **communicatierichtlijn** opgesteld. Op één A4 wordt samengevat hoe omgegaan wordt met vragen van burgers en de pers over de stortplaats. Deze wordt aan alle betrokken medewerkers, waaronder receptionistes, en bestuurders uitgedeeld. In deze richtlijn wordt rekening gehouden met bovenstaande vragen en uitgangspunten.

7 STAPPENPLAN “OP MAAT” COMMUNICATIESTRATEGIE

Stap 1: Vorm gemeentelijke projectgroep

Houdt bij de vorming van de groep rekening met vaardigheden en competenties die de verschillende personen binnen de projectgroep moeten hebben. Dit is vooral van belang voor de vertrouwenspersoon.

Stap 2: inventarisatie lokale situatie

De doelgroepen en de samenstelling daarvan kunnen bepalend zijn voor de (al dan niet terechte) onrust en risicoperceptie. De eerste stap in het bepalen van de “op maat” communicatiestrategie is het in kaart brengen van de huidige situatie.

De antwoorden op de volgende vragen geven een beeld van lokale actoren en mogelijke factoren die de onrust versterken en risicoperceptie kunnen bepalen:

- Wonen er veel kinderen op of nabij de stortplaats?
- Is er een school / kinderdagverblijf gevestigd op of nabij de stortplaats?
- Hoe is de opbouw van de wijk?
 - o Is er sociale woningbouw gevestigd op de stortplaats? Dit kan met zich meebrengen dat de bewoners de perceptie hebben dat een gemeente vroeger op die oude stort de “lagere klasse” wel kon laten wonen. Dit bepaalt in grote mate de vrijwilligheid en het vertrouwen in de overheid.
 - o Indien er veel duurdere huizen staan, kan dit wijzen op hoog opgeleide bewoners die erg mondig zijn. Zij zijn in het algemeen erg gevoelig voor de risicoperceptie aspecten als openheid, vertrouwen, ernst van de verontreiniging. Deze groep denkt vaak mee in de communicatie. Maar deze groep kan tevens erg goed zelf informatie en de rechtelijke wegen vinden. Ook is deze groep erg gevoelig voor waardedalingen van woningen.
 - o Als er sprake is van een gemengde opbouw in huizen, dan wijst dit erop dat er geen verschil is gemaakt in type woningen die op een stortplaats gebouwd worden. Er zijn dus geen bevolkingsgroepen voorgetrokken of achtergesteld.
- Zijn er belangrijke sleutelfiguren (intermediaire doelgroepen) die de onrust of risicoperceptie kunnen beïnvloeden? Hierbij gaat het zowel om een positieve als negatieve invloed. Er kan bijvoorbeeld gedacht worden aan een huisarts op de stortplaats die veel mensen vertrouwen. Of bijvoorbeeld een bestuurder van een gemeente die (ogenschijnlijk) invloed kan uitoefenen op gemeente en provincie. Het is wenselijk deze actoren vooraf in beeld te hebben om adequaat te kunnen reageren op deze personen.
- Zijn er ondernemingen gelegen op de stortplaats en kan de stortplaats de bedrijfsactiviteiten belemmeren?
- Is er al aandacht aan de stortplaats besteed door de media?
- Welke vragen zijn er bij de gemeente binnengekomen, welke informatiebehoefte hebben bewoners hierbij aangegeven?

Stap 3: Vertalen blauwdruk naar de lokale situatie

Op basis van de inventarisatie van de lokale situatie kan de blauwdruk ingevuld worden, zodat een communicatiestrategie “op maat” ontstaat.

Het invullen van de blauwdruk vraagt ook dat er afspraken gemaakt worden binnen de gemeentelijke projectgroep en met de provinciale projectgroep.

Het resultaat van deze vertaling is een gemeentelijk communicatieplan, met daarin:

- Actoren en factoren (doelgroepen en doelen op basis van paragraaf 3.1 en 3.2);
- Boodschap op maat, op basis van paragraaf 3.3;
- Taakstellingen (afspraken vastgelegd en activiteiten toegewezen aan actienemers);
- Doelgroep-middelen matrix (middelen, activiteiten en planning);
- Persbeleid op maat;
- Communicatierichtlijn op maat;

Stap 4: Uitvoeren

Het op maat gemaakte communicatieplan kan uitgevoerd worden. De gemeentelijke projectgroep kan aan de slag met:

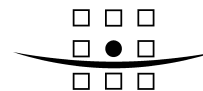
- Overleg met provinciale projectgroep
- Uitvoeren vastgelegde taken en activiteiten
- Maken communicatiemiddelen
- Communicatie met bewoners
- Aansturen deskundigen
- Communicatie met de pers

De ervaringen van de gemeentelijke projectgroep kunnen teruggekoppeld worden naar de provinciale projectgroep (ter lering voor andere gemeenten).

Stap 5: bijsturen en communiceren

Ervaringen met het vertalen van de blauwdruk en voortschrijdende inzichten kunnen ertoe leiden dat de blauwdruk aangepast moet worden. Door de blauwdruk als groeidocument te beschouwen en als zodanig te beheren, kunnen gemeenten gebruik maken van de meest actuele inzichten.

A COMPANY OF

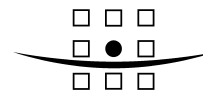


ROYAL HASKONING

Bijlage 1

Overzicht gemeenten en locaties stortplaatsen

A COMPANY OF



ROYAL HASKONING

Bijlage 2 **Tekening - onderzoek naar afdeklaag**