

rivm

Rapport 630636001/2010

J. Devilee | M. de Vos | R. van Poll

Communicatie over bodem- verontreiniging en -sanering

Lokale en provinciale handelwijzen nader bekeken

RIVM Rapport 630636001/2010

Communicatie over bodemverontreiniging en -sanering Lokale en provinciale handelwijzen nader bekeken

J. Devilee (Projectleider), RIVM
M. de Vos (Onderzoeker), RIVM
R. van poll (Onderzoeker), RIVM

Contact:
Jeroen Devilee
MEV/MGO
jeroen.devilee@rivm.nl

Dit onderzoek werd verricht in opdracht van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, in het kader van Beleving bodem.

© RIVM 2010

Delen uit deze publicatie mogen worden overgenomen op voorwaarde van bronvermelding: 'Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), de titel van de publicatie en het jaar van uitgave'.

Rapport in het kort

Communicatie over bodemverontreiniging en -sanering

Lokale en provinciale handelwijzen nader bekeken

In het huidige bodembeleid worden lijsten opgesteld met zogenoemde spoedlocaties die voor 2015 gesaneerd dienen te worden. Deze lijsten worden openbaar gemaakt. Als gevolg van deze lijsten en de daadwerkelijke sanering van spoedlocaties zou op het lokale niveau bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering kunnen ontstaan. Uit bevolkingsonderzoek met vragenlijsten blijkt dat burgers relatief ongerust zijn over bodemverontreiniging en -sanering. Onrust onder de bevolking is onwenselijk, aangezien het ministerie van Infrastructuur en Milieu haar bodembeleid wil verschuiven naar het beheren van verontreinigde grond in plaats van het uitvoeren van saneringen met hoge kosten. De invoering van het nieuwe bodemsaneringsbeleid is dus ten dele afhankelijk van de bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering op het lokale niveau en de wijze waarop er door betrokken ambtenaren over de risico's van bodemverontreiniging en -sanering gecommuniceerd wordt.

Het RIVM is daarom gevraagd te onderzoeken hoe groot de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau is en te inventariseren op welke wijze lokale en provinciale verantwoordelijken over het risico bodemverontreiniging en -sanering communiceren. Het onderzoek brengt ten eerste de huidige aanpak betreffende risicocommunicatie over bodemverontreiniging in kaart in vijf provincies en zeventien gemeenten in Nederland. Daarnaast is voor in totaal tien van deze provincies en gemeenten de bezorgdheid en communicatie bij een specifiek geval van bodemverontreiniging nader bestudeerd. Deze situaties verschilden in de fase van de sanering (gesaneerd, in de planfase of besloten niet te saneren).

De resultaten laten zien dat er een grote variëteit is in de aanpak van risicocommunicatie en dat in feitelijke situaties de mate van bezorgdheid over het algemeen matig tot laag is. Ondanks deze beperkte bezorgdheid is proactieve en gecoördineerde risicocommunicatie zinvol, omdat het gepercipieerde risico van bodemverontreiniging vatbaar blijkt te zijn voor sociale amplificatie (uitvergroting). Daarnaast moeten, met betrekking tot het nieuwe bodembeleid, de criteria waarop men beslist over de wijze van de communicatie veranderen.

Trefwoorden:

risicoperceptie, risicocommunicatie, bezorgdheid, bodemverontreiniging

Abstract

Risk communication on soil pollution and clean-up

A study of local and provincial approaches

In the current soil clean-up policy lists are being made in which the most contaminated sites are prioritized. These lists will be published. As a consequence of the disclosure of these lists and actual clean-ups the societal concern about soil pollution could increase. The results of surveys repeatedly showed that Dutch citizens are relatively concerned about soil pollution. Public concern about soil pollution would be a very unwanted development as the Dutch Ministry for Infrastructure and the Environment wants to shift its soil policy towards the management of polluted sites instead of very expensive clean-ups. The efficiency of the future soil policy is thus partly dependent on the anxiety about soil pollution and clean-up at the local level, and the communication about the subject by local public servants.

Therefore, it was decided to ask the Dutch National Institute for Public Health and the Environment to investigate whether residents near contaminated sites are concerned and in what way the responsible local and provincial authorities communicate about the subject.

This study started with the stock-taking of the current risk communication practices in five provinces and seventeen municipalities in The Netherlands. For in total 10 of these provinces and municipalities a specific case of soil contamination was studied in detail. The cases differed in the phase of the clean-up operation (planning, cleaned or will be managed).

The results show that there is a large variety in risk communication approaches and that in general the concern at the local level is moderate to low. Despite of this limited level of local concern, a proactive and coordinated risk communication is needed as the perceived risk of soil pollution appears to be susceptible to social amplification. Furthermore, the criteria used to decide upon the type of communication needed, need to be adapted as a consequence of the recent soil policy.

Key words:

risk perception, risk communication, soil pollution

Inhoud

Samenvatting		9
1	Inleiding	17
1.1	Achtergrond	17
1.2	Eerdere initiatieven	18
1.3	Maatschappelijke uitvergroting of verkleining van risico's	19
1.4	Probleemstelling	21
2	Methode	23
2.1	Algemene inventarisatie	23
2.2	Respons algemeen deel	24
2.3	Casestudy's	25
2.4	Selectie uit de aangedragen praktijkvoorbeelden	25
2.5	Respons casestudy's	26
3	Cases in het onderzoek	29
3.1	Cases die al gesaneerd zijn	29
3.2	Cases die nog gesaneerd moeten worden	29
3.3	Cases waarbij besloten is om niet te saneren	30
3.4	Cases waarbij gesaneerd is volgens de BUS-procedure	31
3.5	Samenvatting	31
4	Aanpak risicocommunicatie	33
4.1	Uitkomsten algemene interviews	33
4.1.1	Aanleidingen voor communicatie	33
4.1.2	Hoe vaak wordt er gecommuniceerd?	33
4.1.3	Communicatiemiddelen	33
4.1.4	Inhoud communicatie	34
4.1.5	Betrokkenen bij de communicatie	34
4.1.6	Effect communicatie	35
4.1.7	Verantwoordelijkheid voor communicatie	35
4.2	Uitkomsten casestudy's	36
4.2.1	Cases die al gesaneerd zijn	36
4.2.2	Cases die nog gesaneerd moeten worden	38
4.2.3	Cases waarbij besloten is om niet te saneren	39
4.2.4	Cases waarbij gesaneerd is volgens de BUS-procedure	40
4.3	Conclusie over het communicatie proces	40
5	Bezorgdheid onder burgers	43
5.1	Uitkomsten algemene interviews	43
5.2	Uitkomsten casestudy's	43
5.3	Oorzaken van de bezorgdheid	44
5.3.1	Uitkomsten algemene interviews	44
5.3.2	Uitkomsten casestudy's	44
5.4	Conclusie over de bezorgdheid	51

6	Evaluatie en mogelijkheden voor verbetering. Een beoordeling door projectverantwoordelijken en burgers	53
6.1	Bevindingen algemene interviews	53
6.1.1	Sterke punten	53
6.1.2	Verbeterpunten	53
6.1.3	Draagvlak voor communicatie	55
6.2	Bevindingen casestudy's	56
6.2.1	Cases die al gesaneerd zijn	56
6.2.2	Cases die nog gesaneerd moeten worden	57
6.2.3	Cases waarbij besloten is om niet te saneren	58
6.2.4	Cases waarbij gesaneerd is volgens de BUS-procedure	59
6.3	Conclusie	59
7	Conclusie en discussie	63
7.1	Inleiding	63
7.2	Aanpak risicocommunicatie	63
7.3	Ongerustheid	65
7.4	Evaluatie van de huidige praktijk	65
7.5	Risicocommunicatie in het kader van het bodemconvenant	66
7.5.1	Langetermijnambities	66
7.5.2	Aangrijpingspunten op de korte termijn	68
7.5.3	Mogelijkheden voor vervolgonderzoek	69
	Referenties	71
	Bijlage 1: Overzicht van bodemverantwoordelijken	73
	Bijlage 2: Vragenlijsten	75
	Bijlage 3: Brief naar omwonenden	81

Samenvatting

Inleiding

Op dit moment worden in het bodembeleid lijsten opgesteld met zogenoemde spoedlocaties die voor 2015 gesaneerd dienen te worden. Als een gevolg van deze lijsten en de daadwerkelijke sanering van spoedlocaties zou op het lokale niveau bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering kunnen ontstaan of kunnen toenemen. Uit onder andere de Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse Bodemsanering blijkt namelijk dat burgers relatief ongerust zijn over bodemverontreiniging en -sanering. Toch zal bodemverontreiniging op het lokale niveau waarschijnlijk in een bepaalde mate geaccepteerd moeten worden. In de loop der jaren is het namelijk duidelijk geworden dat het niet haalbaar is om alle verontreinigde locaties in Nederland te saneren. De kosten hiervan zijn eenvoudigweg te hoog. Dit betekent dat er steeds vaker voor gekozen zal worden om verontreinigingen te beheren in plaats van te saneren. Een voorwaarde hiervoor is het maatschappelijke draagvlak voor dit beleid. Als dit er niet of in onvoldoende mate is, kan de som van de individuele reacties op bodemverontreiniging alsnog leiden tot een groot aantal saneringen en de bijbehorende hoge kosten. Het succes van het huidige bodemsaneringsbeleid is dus deels afhankelijk van de bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering op het lokale niveau en de wijze waarop er door betrokken ambtenaren over de risico's van bodemverontreiniging en -sanering gecommuniceerd wordt.

Over zowel de bezorgdheid als de wijze van communicatie over bodemverontreiniging op het lokale niveau is niet veel bekend. Daarom is door het RIVM een onderzoek uitgevoerd waarin werd nagegaan hoe groot de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau is en waarin werd geïnventariseerd op welke wijze lokale en provinciale verantwoordelijken over het risico bodemverontreiniging en -sanering communiceren. Hiertoe werd een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

- 1 Hoe bezorgd zijn de bewoners bij een daadwerkelijke verontreiniging of sanering?
- 2 Waarop is eventuele bezorgdheid bij bodemverontreiniging en -sanering gebaseerd?
- 3 Hoe steekt het proces van risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering in de praktijk in elkaar?
- 4 Hoe tevreden zijn de verschillende betrokkenen over de huidige aanpak?
- 5 Op welke punten is de risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering te verbeteren?
- 6 Hoe groot is het draagvlak voor eventuele veranderingen in de huidige aanpak?

Methoden

Vanwege de geringe hoeveelheid eerder onderzoek en de grote hoeveelheid tijd die sindsdien verstreken is, is voor dit onderzoek gekozen voor een exploratieve benadering. De gehanteerde aanpak bestond ten eerste uit een algemene inventarisatie van de werkwijze van gemeenten en provincies. Hiertoe kregen gemeenten per telefoon en e-mail het verzoek om een aantal vragen over de door hen gehanteerde werkwijze te beantwoorden. De gebruikte vragenlijst is opgenomen in Bijlage 2. De beoogde respondenten waren allen medewerkers van de gemeente of de provincie die in de dagelijkse praktijk veel met bodemverontreiniging en -sanering te maken hebben. Uiteindelijk waren de medewerkers van zeventien gemeenten en zes provincies bereid om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan waren vijf gemeenten geen bevoegd gezag in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB). Van de gemeenten en provincies die wel bevoegd gezag zijn, zijn 12 van de 29 gemeenten en 5 van de 13 provincies bij het onderzoek betrokken (zie Bijlage 1 voor een heel algemene beschrijving

van de respondenten). Bij de dataverzameling is een geografische spreiding over Nederland nagestreefd.

In een van de laatste vragen van de vragenlijst naar de algemene aanpak van risicocommunicatie vroegen we respondenten of zij binnen hun werkgebied specifieke gevallen van verontreiniging en sanering kenden die geschikt waren voor nadere bestudering. Aangegeven werd dat we in het bijzonder geïnteresseerd waren in locaties die nog gesaneerd moeten worden, locaties die reeds gesaneerd zijn, locaties die wel verontreinigd zijn maar niet gesaneerd zullen gaan worden en locaties met een BUS (Besluit Uniforme Saneringen) -sanering. Dit naar aanleiding van de bevindingen in eerder onderzoek dat ongerustheid afhankelijk is van de fase van een project. Na afloop van de 23 algemene interviews resulteerde dit in een lijst met 22 aangedragen situaties. Het betrof vijf nog te saneren verontreinigingen, dertien al gesaneerde verontreinigingen, drie verontreinigingen die niet gesaneerd zullen worden en één BUS-sanering. Uit de lijst met 22 praktijkvoorbeelden is een selectie gemaakt van 10 cases die uitgebreider onderzocht worden. Bij de selectie werden de verdeling over de eerder genoemde categorieën, de mate waarin de aanpak van de risicocommunicatie speciale aandacht kreeg of vernieuwend was, de geografische ligging, de mate waarin verwacht werd medewerking bij verantwoordelijken te vinden en de recentheid van de case als criteria gebruikt.

Van de geselecteerde cases bestaat er één uit twee gelijksoortige BUS-saneringen, zijn er vier al gesaneerd, zijn er twee die nog gesaneerd moeten worden en is er over drie situaties besloten dat er niet gesaneerd zal gaan worden. Van deze tien cases vallen er drie onder het bevoegde gezag van de provincie. In deze tien situaties is zowel bij betrokken medewerkers van de provincie en de gemeente als bij burgers die in de buurt van de verontreiniging wonen aanvullende informatie verzameld. Dit is gedaan door middel van telefonische interviews aan de hand van een vragenlijst. Voor de medewerkers en de burgers zijn verschillende vragenlijsten gebruikt (zie Bijlage 2). Voor de interviews met omwonenden zijn voor 9 cases in totaal 301 burgers aangeschreven. Er werd gestreefd naar zes tot zeven respondenten per case. Voor één case bleken er geen direct omwonenden te zijn, maar deze was wel erg interessant omdat het een speeltuin betreft die uiteindelijk niet gesaneerd is. Van de aangeschreven personen is 37% telefonisch benaderd en uiteindelijk 19% gesproken; dit komt neer op 56 personen.

Hoe bezorgd zijn bewoners bij een daadwerkelijke verontreiniging of sanering?

De inschatting van de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau door lokale bodemverantwoordelijken is matig. Zij schatten haar over het algemeen een 4,9 op een schaal van 0 tot 10. Bij concrete cases blijkt dat zij een redelijke inschatting van de bezorgdheid maken, maar iets te hoog uitkomen (3,9 ten opzichte van 2,6, zie Tabel S.1). Bij BUS-saneringen blijkt in de praktijk de laagste bezorgdheid te zijn.

Tabel S.1: Gepercipieerde en daadwerkelijke bezorgdheid omwonenden bodemverontreiniging

Case #	Type	Perceptie	SD	Daadwerkelijk	SD
1	Gesaneerd	2		2	
2	Gesaneerd	6,5		4,5	
3	Gesaneerd	6		2,5	
4	Gesaneerd	1		4	Groot
5	Planfase	7,5		3	
6	Planfase	1,5		2,5	Groot
7	Niet saneren	4		2,5	
8	Niet saneren	5	Groot	4	Groot
9	Niet saneren	1		-	
10	BUS-sanering	4		1	
	Gemiddeld	3,9		2,6	

(0 = helemaal niet bezorgd; 10 = heel erg bezorgd)

Waarop is eventuele bezorgdheid bij bodemverontreiniging en –sanering gebaseerd?

Lokale bodemverantwoordelijken stellen dat de waardeontwikkeling van de woning de belangrijkste bron van zorg onder bewoners is. Bewoners maken zich volgens hen daarna pas bezorgd over de gezondheid. Uit de casestudy's volgt echter dat bij concrete cases zowel de lokale verantwoordelijken als de bewoners eerst gezondheid en dan pas de waarde van de woning als bron van bezorgdheid noemen. Wellicht geven de bodemverantwoordelijken bij een algemene beschrijving van het probleem een te groot belang aan het economisch redeneren van burgers. Verder leggen omwonenden volgens bodemverantwoordelijken bij ziektegevallen in de omgeving snel een verband met de bodemkwaliteit en wordt bodemverontreiniging vaak gemakkelijk geassocieerd met gif en asbest. Blijkbaar kleeft aan bodemverontreiniging wat dit betreft een stigma.

Volgens de projectverantwoordelijken wordt als een gevolg van een sanering in ieder geval de bezorgdheid over de effecten op de gezondheid minder. Zij constateren het probleem dat er vaak enige bezorgdheid blijft bestaan vanwege onduidelijkheid over de volledigheid van de sanering. In het bewonersonderzoek vinden we dit terug in de vorm van 'een gevoel van een angst voor het achterblijven van restvervuiling'. Een van de geïnterviewde medewerkers is van mening dat het voor het niveau van de ongerustheid waarschijnlijk belangrijker is dat er een consensus over de aanpak bestaat tussen de verschillende betrokkenen dan dat de grond daadwerkelijk al dan niet gesaneerd wordt.

Over het algemeen zijn omwonenden bij een bodemverontreiniging het erover eens dat een goede communicatie de bezorgdheid naar beneden heeft geholpen of zou helpen. Communicatie is dus een overduidelijke risicovergroter of -verkleiner zoals bedoeld in het Social Amplification of Risk Framework (SARF). In het SARF staat centraal dat gepercipieerde risico's vergroot of verkleind kunnen worden door de wijze waarop en de mate waarin er tussen betrokkenen en in de media over het onderwerp gecommuniceerd wordt. In de bestudeerde cases heeft de communicatie niet geleid tot grote bezorgdheid. Wel werd, net als in het voorgaande hoofdstuk, door de verschillende betrokkenen aangegeven dat communicatie soms ook tot een toename van de bezorgdheid kan leiden. Ook hier geldt de verklaring dat goede communicatie leidt tot een dynamiek in de bezorgdheid. Eerst zorgt zij voor een verhoging van de bezorgdheid, die zij na verloop van tijd laat afvlakken tot onder het initiële niveau.

Ook vertrouwen kan van invloed zijn op de mate van bezorgdheid. Over het vertrouwen in de gemeenten in de bestudeerde cases werd gevonden dat dit in veel gevallen nogal wat te wensen

overliet. Slechts in twee van de aangedragen cases kon het vertrouwen eenvoudig als ‘goed’ betiteld worden. Gebrek aan en aanwezigheid van vertrouwen hangen in het onderzoek vaak samen met de wijze en openheid van communiceren. Dit geeft aan dat bewoners het verloop van de risicocommunicatie en andere gedragingen van de gemeenten als een benadering gebruiken voor de mate waarin zij haar kunnen vertrouwen. Uit het onderzoek komt naar voren dat vooral in de cases die zich in de planfase bevinden het vertrouwen laag is.

Hoe steekt het proces van risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en – sanering in de praktijk in elkaar?

Uit de algemene interviews blijkt dat vrijwel alle gemeenten en provincies in het onderzoek één tot vijf keer per jaar met een bodemverontreiniging te maken hebben waarbij het nodig is om intensiever met bewoners te communiceren. Over het algemeen wordt er niet veel gecommuniceerd indien besloten wordt om niet te saneren.

De minimale vorm van communiceren over bodemverontreiniging bestaat uit de wettelijk verplichte publicatie in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB). Dit is bijvoorbeeld het geval bij saneringen volgens de BUS-procedure. Daarnaast communiceren gemeenten met burgers wanneer er onrust verwacht wordt of opgetreden is of als de grootte en spoedeisendheid (humane risico's) van de verontreiniging hier aanleiding toe geeft.

In vrijwel alle gemeenten bestaat min of meer een standaardaanpak voor de communicatie. In de praktijk is een aantal stappen vastgesteld die meestal genomen worden. Deze stappen hebben bijvoorbeeld betrekking op de communicatieprocedure bij de verkennende onderzoeken, de inrichting van informatieavonden, het afhandelen van de media en de BUS-procedure. Ook wordt meestal via een standaardprocedure vastgesteld welke partijen betrokken zijn. Benadrukt wordt echter dat iedere bodemverontreiniging anders is en er geen echte standaardaanpak bestaat.

Er bestaat echter geen helder, eenduidig beeld over de communicatieprocedure en de verantwoordelijkheid voor deze procedure bij verschillende betrokken partijen. Door ons geconsulteerde medewerkers van bodemadviesbureaus geven aan dat bij de projecten waarbij het adviesbureau betrokken is, de opdrachtgever (privaat of publiek) uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de communicatie (het bedrijf of de overheid). De private sector heeft volgens hen hierbij de neiging om minder open te communiceren om hun ‘positie’ niet te verzwakken. De communicatie bij bedrijven is over het algemeen dan ook vrij terughoudend en bevat alleen het hoogstnoodzakelijke.

Verdere of meer diepgaande communicatie door overheden hangt altijd af van de situatie. Aan de ene kant geven de medewerkers van provincies en gemeenten aan dat communicatie bekendheid met het probleem creëert en dat mensen hierdoor gerustgesteld worden. Anderzijds kan communicatie volgens hen het effect hebben dat mensen juist onrustig worden door deze informatieoverdracht. Een deel van de medewerkers denkt echter dat vanuit een langetermijnperspectief openheid te prefereren is, omdat het een positieve bijdrage levert aan het vertrouwen van burgers.

Ook de middelen en de inhoud van de communicatie zijn afhankelijk van de situatie. De boodschap in de communicatie bevat basisinformatie over het wat, waar, wanneer, hoe en waarom van de verontreiniging en/of sanering. Verder gaat men in op de gevolgen en relevante zaken voor de burger. De meest gebruikte communicatievorm is de informatiebrief, en daarnaast zijn informatieavonden een populaire manier van communiceren. Vaak worden bij de communicatie in ieder geval omwonenden, de opdrachtgever, de projectleider en het eventuele adviesbureau betrokken. De GGD wordt meestal niet automatisch betrokken, maar wordt wel altijd om advies gevraagd als er sprake is van humane risico's.

De gedeelde mening van bodemverantwoordelijken die uit de algemene interviews naar voren komt - dat vorm en boodschap van de communicatie afhankelijk zijn van de situatie en dat er geen échte

standaardaanpak bestaat - wordt door de casestudy's bevestigd. Afhankelijk van de situatie wordt er een manier van communiceren gekozen. Daarbij worden de standaardstappen die beschreven worden in de algemene interviews in de casestudy's toegepast. De BUS-procedure wordt volledig volgens een standaardaanpak uitgevoerd. De communicatie blijft hier beperkt tot een mededeling in een huis-aan-huisblad.

Uit de cases blijkt verder dat er door de projectverantwoordelijken aanzienlijke inspanningen verricht zijn om bewoners van de bodemverontreiniging en -sanering op de hoogte te brengen. Hier wordt duidelijk dat er door de projectverantwoordelijken in de aangedragen cases inderdaad behoorlijk veel gecommuniceerd is. Het succes hiervan is wisselend. Over het algemeen geldt echter dat vrijwel alle door ons benaderde bewoners op de hoogte zijn via de kanalen die voor de communicatie ingezet zijn. De hoogte van het kennisniveau varieert. Ook geldt dat er nauwelijks media-aandacht voor de bodemverontreinigingen is geweest. Bij de BUS-sanering is geen van de omwonenden op de hoogte. Desgevraagd geven vrijwel alle respondenten aan dat dit geen enkel probleem is en dat de beperkte communicatie in dit geval voldoet.

Tevredenheid, mogelijkheden voor verbetering en draagvlak voor veranderingen (onderzoeksvragen 4, 5 en 6 bijeen)

Uit de algemene interviews blijkt dat lokale bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies over het algemeen tevreden zijn over de manier waarop de communicatie bij bodemverontreiniging aangepakt wordt. Sterke punten van de communicatie zijn vooral het inhaken op verschillende situaties en open communicatie. Openheid van de communicatie wordt tegelijkertijd gezien als het belangrijkste aandachtspunt. Burgers mogen niet het gevoel hebben dat de gemeente bepaalde zaken achterhoudt. Open communicatie reduceert onzekerheid en creëert bekendheid. Open en interactieve communicatie is volgens lokale bodemverantwoordelijken belangrijk om burgers betrokken te houden bij het saneringsproces. Dit creëert acceptatie en rust. Hierbij hoort ook een vast aanspreekpunt dat goed bereikbaar is voor vragen en inbreng van burgers.

Een ander verbeterpunt is het begrijpelijk maken van de informatie voor de doelgroep. Jargon en technische termen kunnen verkeerd vallen bij burgers. Ook is het belangrijk om een landelijke richtlijn voor de informatieverstrekking in te stellen, om als één overheid naar buiten te kunnen treden en eenduidigheid te laten bestaan over de (communicatie)-procedure bij bodemverontreiniging. Verder denkt men dat het zinvol is om in dit soort procedures een onafhankelijke partij in te schakelen omdat bewoners – naar de mening van betrokken ambtenaren – hier eerder vertrouwen in hebben. Het laatste belangrijke verbeterpunt is de informatieverstrekking bij saneringen vanuit de private sector. Hier moet meer aandacht aan worden besteed.

Het draagvlak voor eventuele veranderingen op het gebied van de communicatie blijkt redelijk, maar niet heel groot te zijn. Dit komt doordat lokale verantwoordelijken over het algemeen tevreden zijn over het huidige beleid en een deel van hen geen reden ziet om nog meer te investeren in de communicatie.

Uit de resultaten van de tien casestudy's blijkt dat zowel de projectleiders als de omwonenden over het algemeen redelijk tevreden zijn over de communicatie (Tabel S.2). De beoordeling van de communicatie door projectleiders is meestal iets positiever dan de beoordeling door omwonenden. Belangrijk bij deze conclusie is dat het hier om cases gaat waarvan de projectverantwoordelijken vonden dat er betrekkelijk veel is gecommuniceerd. Het blijkt dat de tevredenheid met de communicatie onder omwonenden samengaat met het vertrouwen in gemeente of provincie. We kunnen daarom voorzichtig stellen dat een goede communicatieaanpak samenhangt met meer vertrouwen in het bevoegde gezag.

Tabel S.2: Beoordeling van de communicatie door projectleider en burgers en het vertrouwen van burgers in de verantwoordelijke per case

Case #	Type	Beoordeling projectleider	Beoordeling burgers	Vertrouwen burgers
1	Gesaneerd	Goed	Redelijk goed	Gemêleerd
2	Gesaneerd	Goed	Goed	Goed
3	Gesaneerd	Goed	Slecht	Slecht
4	Gesaneerd	Zeer goed	Zeer goed	Gemêleerd
5	Planfase	Nog niet te zeggen	Matig	Slecht
6	Planfase	Goed	Matig	Matig
7	Niet saneren	Matig	Goed	Goed
8	Niet saneren	Goed	Zeer goed	Gemêleerd
9	Niet saneren	Goed	Geen inzicht	N.v.t.
10	BUS-sanering	Matig	Goed	N.v.t.

Uit de interviews met burgers is gebleken dat het erg belangrijk is om een vaste contactpersoon aan te stellen die dient als aanspreekpunt. Dit schept duidelijkheid voor burgers en geeft hun het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt. Daarnaast vinden burgers het belangrijk dat er een onafhankelijke partij bij de communicatie betrokken is. Het is opvallend dat de cases waarin sprake was van een bewonersgroep goed beoordeeld worden. In deze gevallen is er over het algemeen veel aandacht besteed aan de communicatie. Dit wordt gewaardeerd door omwonenden. Meedenken over een situatie vindt men prettig omdat men zo het idee krijgt een stem te hebben in wat er gebeurt. Anderzijds geven veel mensen aan dat zij betrokkenheid op prijs stellen, maar dat zij liever via een brief op de hoogte gesteld worden dan via een informatieavond. Dit geeft aan dat er duidelijke grenzen zijn aan de tijd en moeite die burgers aan dit soort processen willen besteden.

Conclusie en discussie

Kunnen we door op dezelfde voet?

De vraag die nu ten eerste beantwoord moet worden is of het verstandig is om de komende jaren op dezelfde voet, met de huidige aanpak, verder te gaan. Uit de algemene interviews en de casestudy's blijkt dat de bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering vaak matig is, maar dat deze bezorgdheid eenvoudig kan toenemen. In de inleiding van dit rapport werd geschetst dat de toename van de onrust het gevolg kan zijn van vergroting van het gepercipieerde risico door sociale interacties (SARF). De uitkomsten van het onderzoek ondersteunen dit. Vooral de wijze van communiceren door provincies en gemeenten lijkt een belangrijke invloed te hebben. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat het vertrouwen in de betrokken overheden bij omwonenden van een bodemverontreiniging vaak minder groot is dan de voor het project verantwoordelijke medewerkers van provincies en gemeenten inschatten. Ook voor het vertrouwen lijkt er een relatie te zijn met de wijze waarop de betrokken overheden communiceren. In onze cases reageert het vertrouwen veel sterker op de communicatie-aanpak dan de bezorgdheid.

Daarom kan geconcludeerd worden dat, hoewel het mogelijk is om met de huidige aanpak door te gaan en te accepteren dat er af en toe bezorgdheid ontstaat en het vertrouwen in lokale verantwoordelijken aangetast wordt, het waarschijnlijk verstandiger is om te kiezen voor een aanpak waarbij er een zo klein mogelijke kans is op risicovergroting en verlies van vertrouwen in de overheid. In de huidige aanpak lijkt men ervoor te kiezen om 'brandjes te blussen', terwijl er weinig gedaan wordt om te voorkómen dat de incidenten ontstaan. In een verbeterde aanpak zou het voorkómen van incidenten centraal moeten staan. Een grotere bekendheid met bodemverontreiniging en -sanering bij

burgers kan hierbij zeer behulpzaam zijn. Dit betekent dat de intensiteit waarmee er over de bodem gecommuniceerd wordt, moet toenemen. Dit staat in contrast met de huidige werkwijze (alleen bij saneringen), waarbij de frequentie van de communicatie op termijn zal afnemen.

Aangrijpingspunten op de lange termijn

Uit de bevindingen over de tevredenheid over de huidige aanpak bij lokale bodemverantwoordelijken kan afgeleid worden dat de gemeenten en provincies de verbetering van de communicatie bij bodemverontreiniging laag op hun prioriteitenlijstje hebben staan en er vanuit deze instanties waarschijnlijk geen initiatieven hiertoe genomen zullen worden. Dat wil echter niet zeggen dat er in het geheel geen draagvlak is voor een verbetering van het proces. Het onderzoek toont aan dat het belang van open, betrokken communicatie breed erkend wordt en dat bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies een aantal duidelijke verbeterpunten onderscheiden. Ook heeft men de behoefte aan een landelijke richtlijn voor de communicatie bij bodemverontreiniging en -sanering.

Als het ministerie van Infrastructuur en Milieu de voorkeur heeft voor een meer proactief communicatiemodel, dan is het aan te raden om na te gaan denken over manieren om de lokale ontwikkeling hiervan te ondersteunen. Dit zou een plaats moeten krijgen in het uitvoeringsprogramma van het bodemconvenant. Een belangrijke vraag hierbij is of de risicocommunicatie zich op de lange termijn nog wel sec op bodemverontreiniging en -sanering moet richten. Naar verwachting zijn in 2015 alle spoedlocaties aangepakt. Het gevolg hiervan is dat in de toekomst bodemsanering nog meer gepaard zal gaan met ruimtelijke ontwikkelingen dan nu al het geval is. In deze situaties lijkt het logisch om de communicatie over de sanering te integreren met de communicatie over ruimtelijke ontwikkelingen. Het gevolg hiervan is dat communicatie over de bodem op de lange termijn waarschijnlijk het beste ondergebracht kan worden bij bestaande initiatieven die beogen om burgers bij gebiedsontwikkeling te betrekken.

Een ander aandachtspunt is, zoals al naar voren kwam, de communicatie bij verontreinigingen die niet gesaneerd zullen worden. Hoewel de medewerkers van gemeenten en provincies in ons onderzoek dit niet als verbeterpunt naar voren brengen, is het met het oog op het toekomstige beleid wel belangrijk om hier aandacht aan te besteden. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat communicatie met omwonenden in de huidige situatie sterk verbonden is met saneringsoperaties. Als er niet gesaneerd wordt, wordt er meestal niet gecommuniceerd. Als men in de komende jaren in het bodembeleid een verschuiving wil maken van saneren naar beheren, betekent dit dat de criteria om al dan niet te communiceren aangepast moeten gaan worden. Van belang hierbij is dat de overheden niet bang zijn om door communicatie een toename van onrust te veroorzaken. Zoals eerder aangegeven, is het beter om de relatie met de burger op de lange termijn als uitgangspunt te nemen. Deze is gebaat bij vertrouwen als een gevolg van openheid.

Aangrijpingspunten op de korte termijn

Het langetermijnperspectief hierboven neemt niet weg dat er ook kortetermijnmaatregelen ten behoeve van de communicatie bij de sanering van spoedlocaties mogelijk zijn. Ten eerste lijkt het wenselijk dat er geïnvesteerd wordt in de algemene publieksvoorlichting over bodemverontreiniging, -sanering en manieren waarop de ondergrond wordt gebruikt en in de toekomst wellicht gebruikt zal worden. Dit sluit aan bij de wens van bodemverantwoordelijken om informatie begrijpelijk te maken voor de doelgroep. Over de vorm hiervan kan nog nagedacht worden, maar het inrichten van een website zou al een grote stap in de goede richting zijn. Ten tweede is een betere coördinatie van de aanpak van de risicocommunicatie door provincies en gemeenten vereist. Uit het onderzoek blijkt dat het lang niet altijd duidelijk is wat de taakverdeling is en wie er verantwoordelijk is voor de communicatie, in het bijzonder als bedrijven of particulieren saneringsplichtig zijn. Het lijkt daarom het meest logisch dat gemeenten in alle gevallen, dus ook als derden verantwoordelijk zijn voor de sanering, de communicatie voor hun rekening nemen. In feite heeft de gemeente hiervoor ook de beste instrumenten

tot haar beschikking. Voorbeelden hiervan zijn adressenbestanden, een communicatieafdeling en ambtenaren die, als het goed is, gewend zijn om met hun burgers te corresponderen. Ten slotte kan de kennisuitwisseling tussen gemeenten over de aanpak van open en proactieve risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering bevorderd worden. In het onderzoek zijn aantal goede praktijken gevonden die hiervoor gebruikt kunnen worden.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

Alle bodemverontreiniging moet in 2030 beheersbaar zijn. Dat betekent dat de vervuilde locaties geschikt moeten zijn voor het gebruik dat maatschappelijk gewenst is, verspreiding van verontreiniging en nieuwe verontreinigingen worden voorkomen en de veiligheid wordt gewaarborgd van mensen en ecosystemen die aan bodemverontreiniging zijn blootgesteld.

Als onderdeel van dit beleidsvoornemen zullen de bevoegde overheden in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB) uiterlijk op 31 december 2010 een overzicht gereed hebben van de humane spoedlocaties. In het overzicht van spoedlocaties zal per locatie worden aangegeven welke (tijdelijke) maatregelen zijn genomen of voorzien. De bedoeling is dat op locaties met humane risico's uiterlijk in 2015 een noodzakelijke sanering zal hebben plaatsgevonden dan wel tijdelijke beveiligingsmaatregelen zijn genomen waarmee de risico's afdoende worden beheerst.

Het is uiteraard niet gewenst dat de lijsten met humane spoedlocaties de aanleiding worden voor onrust onder de bevolking. Dit geldt in het bijzonder omdat het niet haalbaar is gebleken om alle verontreinigde locaties in Nederland te saneren. De kosten hiervan zijn eenvoudigweg te hoog. Ook geldt dat er meestal geen sprake is van humane risico's. In het Bodemconvenant (VROM et al., 2009) vindt daarom een verschuiving plaats naar een bodemontwikkelingsbeleid. Dit beleid richt zich niet enkel meer op het wegnemen van risico's. De nadruk komt te liggen op creatief, innovatief en integraal beheer en gebruik van de bodem. Het beleid is erop gericht om ernstig verontreinigde bodems goed te beheren. Bij risico's voor mens, plant of dier moeten met spoed maatregelen worden genomen. Een voorwaarde hiervoor is het maatschappelijke draagvlak voor dit beleid. Als dit er niet of in onvoldoende mate is, kan de som van de individuele reacties op bodemverontreiniging alsnog leiden tot een groot aantal saneringen en de bijbehorende hoge kosten. Dit is niet ondenkbaar, aangezien in grootschalig veldonderzoek stelselmatig gevonden wordt dat burgers zich relatief veel zorgen maken over bodemverontreiniging en -sanering, terwijl hier, zoals gezegd, vanuit het perspectief van de milieugezondheid in de meeste gevallen geen aanleiding toe is.

Daarnaast geldt dat de bodemplannen en -projecten lang niet altijd positief in de belangstelling staan. Denk bijvoorbeeld aan verzakkingen ten gevolge van de bouw van de Noord-Zuidlijn in Amsterdam, lekkende tramtunnels in Den Haag en de afgeblazen CO₂opslag in Barendrecht. Dit is vaak het gevolg van technische incidenten of onhandig bestuurlijk optreden. Voor de genoemde lijsten met humane spoedlocaties geldt daarom dat het van belang is dat overheden op een goede manier over de risico's van bodemverontreiniging en -sanering communiceren. Over zowel de bezorgdheid op het lokale niveau als de wijze waarop er op dit niveau over bodemverontreiniging en -sanering gecommuniceerd wordt, is weinig bekend. In het verleden is er weliswaar onderzoek gedaan naar de beleving van grote bodemsaneringen zoals Lekkerkerk, maar dit soort grote verontreinigingen is niet representatief voor de 'standaardverontreinigingen' zoals deze regelmatig in de Nederlandse bodem aangetroffen worden. Het gaat hierbij vaak om vervuilingen die een relatief klein oppervlak beslaan en waar vaak slechts een of enkele straten bij betrokken zijn. Illustratief hierbij is dat grofweg de helft van de saneringen met behulp van een eenvoudige saneringsprocedure (de zogenoemde BUS-procedure) uitgevoerd kan worden. Voorwaarde voor het gebruik is dat er niet meer dan 500 kubieke meter grond vervuild is en dat de betreffende stoffen geen humaan risico vormen. Aan het RIVM is daarom gevraagd een onderzoek uit te voeren naar de risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering door gemeenten en provincies. In dit rapport wordt hiervan verslag gedaan.

Voordat we nu verdergaan, verduidelijken we eerst een bron van mogelijke verwarring. Volgens de officiële definitie van het ministerie van Infrastructuur en Milieu is saneren hetzelfde als het wegnemen

van risico's. In dit rapport gebruiken we de term anders en staat saneren gelijk aan het wegnemen van risico's door ontgravingen of het reinigen van grondwater.

1.2 Eerdere initiatieven

Hoewel het onderzoek naar de communicatie over bodemverontreiniging en -sanering op het lokale niveau zeer beperkt is, is er wel eerder aandacht geweest voor het onderwerp. Al direct na de ontdekking van Lekkerkerk bleken de psychosociale aspecten van bodemverontreiniging minstens zo belangrijk als de technische aspecten. Het voormalige ministerie van VROM liet al in het begin van de jaren tachtig onderzoek doen naar deze psychosociale kant van de bodemverontreinigingsproblematiek. Nederland Gifvrij (inmiddels ter ziele) werd opgericht en er verscheen een aantal publicaties over communicatie, participatie en beleving van bodemverontreiniging. De Stichting Natuur en Milieu zorgde ervoor dat deze onderwerpen in 1998 onderdeel werden van BEVER (beleidsvernieuwing bodemsanering). In het jaar 2000 gaf de Stichting Natuur en Milieu het initiatief weer over aan de overheid. Als reactie daarop is het project Participatie en Communicatie bij Bodemverontreiniging en -sanering (ParComBo) gestart. ParComBo richtte zich op de implementatie van bestaande inzichten over communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en -sanering. Er is dus geen nieuw onderzoek gedaan. ParComBo heeft vier producten opgeleverd: 1) een online expertisecentrum (www.bodemwijzer.nl); 2) een cursusmodule; 3) een modelverordening en een kwaliteitshandvest; 4) voorbeeldprojecten op het online kenniscentrum.

Vijf jaar na de eindrapportage van het project doen de producten van destijds wat mistroostig aan. Het online kenniscentrum is duidelijk niet uit de verf gekomen zoals de bedoeling was. De intentie van het projectteam was dat de site in ontwikkeling zou blijven en zou worden ingebed bij bestaande organisaties (Elsman-Domburg en Woudenberg, 2003). Daar is in de praktijk blijkbaar niet veel van terechtgekomen. Hoewel de website www.bodemwijzer.nl nog wel bestaat, is hij duidelijk verouderd en zal deze waarschijnlijk niet door veel mensen als een betrouwbare bron van informatie gezien worden. Ook de huidige staat van de cursus biedt weinig reden tot vreugde. De cursus heeft de vorm van zelfstudie; in feite wordt er in een afgeschermd omgeving (je moet inloggen) informatie aangeboden. Het online cursusmateriaal kan nog wel geraadpleegd worden, maar ondersteuning wordt niet meer geboden. De student die de cursus maakte is afgestudeerd en (uiteraard) niet meer via het bij de cursus vermelde e-mailadres bereikbaar (Bodemwijzer, 2002). Tot slot de modelverordening en het kwaliteitshandvest. In de toelichting bij de modelverordening valt te lezen dat het de bedoeling was dat de modelverordening een overbruggende functie had totdat risicocommunicatie in 2003 verplicht gesteld zou worden in artikel 39 van de Wet Bodembescherming (WBB), als onderdeel van het saneringsplan (Bodemwijzer en Witteveen + Bos, 2002, p. 9). In de voorschriften voor het saneringsplan in de huidige WBB is echter geen bepaling over risicocommunicatie opgenomen. Blijkbaar is het de voorstanders van risicocommunicatie toch niet gelukt om bij wet vast te leggen dat risicocommunicatie onderdeel moet zijn van het saneringsplan.

Uit het bovenstaande blijkt dat er een reële kans is dat initiatieven op het gebied van risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering in dorre aarde vallen en in de praktijk niet gebruikt zullen worden. Naast een inventarisatie van de gebruikte communicatiestrategieën en een peiling van de bezorgdheid op het lokale niveau is het dus ook belangrijk om aandacht te besteden aan de implementatiemogelijkheden van communicatiestrategieën.

1.3 Maatschappelijke uitvergroting of verkleining van risico's

Het gegeven dat kleine fysieke risico's gepaard gaan met relatief hoge gepercipieerde risico's is geen nieuw verschijnsel. Het is bekend dat risico's onder invloed van hun sociale omgeving uitvergroot worden of minder aandacht krijgen dan zij verdienen. Kaspersen et al. (1988) maakten daarom het begin van een raamwerk waarmee zij de sociale uitvergroting en verkleining verklaren. Dit raamwerk staat bekend als het Social Amplification of Risk Framework (SARF) en is nu nog steeds in ontwikkeling (zie bijvoorbeeld J.X. Kaspersen et al., 2003). In het SARF staat centraal dat gepercipieerde risico's vergroot of verkleind kunnen worden door de wijze waarop en mate waarin er tussen betrokkenen en in de media over het onderwerp gecommuniceerd wordt. Zowel het verkleinen als het uitvergroten van gepercipieerde risico's kunnen ongewenste ontwikkelingen zijn. Verkleining van het gepercipieerde risico is een ongewenst mechanisme als er wel een aanzienlijk gevaar is, maar er in de onderlinge communicatie en in de media maar weinig aandacht voor is. Dit geldt bijvoorbeeld voor de grote milieuvraagstukken zoals klimaatverandering en energieschaarste, maar ook voor het risico van radon in het binnenmilieu. Sociale uitvergroting treedt op als het fysieke risico klein is, maar de perceptie ervan groot als een gevolg van onderlinge communicatie en aandacht in de media.

Volgens het SARF is sociale amplificatie sterk afhankelijk van alarmerende of geruststellende ervaringen met bodemverontreiniging. Bij de meeste ruimtelijke ontwikkelingen en ook bij bodemverontreiniging is dit afhankelijk van de fase waarin een project zich bevindt. De minste ervaring is er in de planfase; voor bodemverontreiniging en -sanering wil dat zeggen dat het wel duidelijk is dat de grond verontreinigd is, maar dat het nog onbekend is of deze gesaneerd moet gaan worden, of er gezondheidseffecten zijn, op welke wijze er gesaneerd zal moeten gaan worden en wat dit betekent voor het wonen op de verontreinigde locatie. Onderzoek naar de plaatsing van windmolens, windmolenparken (Wolsink, 1990) en afvalinstallaties (Devilee, 2002) heeft aangetoond dat in de planfase de gepercipieerde risico's het grootst zijn. Naarmate er meer geruststellende ervaring met een faciliteit wordt opgedaan, bleken de gepercipieerde risico's af te nemen, maar bleven er nog wel verschillen tussen verschillende typen faciliteiten bestaan. Een en ander betekent dat in dit onderzoek, waarin ook de bezorgdheid op het lokale niveau in beschouwing genomen wordt, de ontwikkeling van de bezorgdheid gedurende de loop van een saneringsoperatie in beschouwing moet worden genomen.

Een gevolg van meer ervaring met een risico is dat er op een andere manier afwegingen gemaakt kunnen worden. Als bewoners weinig tot niets van bodemverontreiniging weten, zijn zij voor hun oordeel afhankelijk van eenvoudige beslisregels. Een voorbeeld is: 'Er zijn hier geen zieken, dus het zal wel meevallen,' of: 'Laten we het opruimen, want ik vind het geen prettig idee.' Dit oordeel is dus min of meer gevoelsmatig. Naarmate burgers meer ervaring met het onderwerp opdoen, kan het oordeel genuanceerder worden. Een voorbeeld is: 'Er zijn weliswaar geen zieken, maar er is wel sprake van een serieus humaan risico, dus het lijkt me verstandig om te saneren.'

Vanwege de initieel vaak beperkte directe ervaring zijn bewoners dus afhankelijk van informatieoverdracht door derden. Hierbij is er uiteraard een invloed van de wijze waarop de betrokken overheden communiceren. Ook zij kunnen bijdragen aan de sociale vergroting of verkleining van het gepercipieerde risico van bodemverontreiniging en -sanering. Belangrijk voor de geloofwaardigheid van de betrokken autoriteiten bij bodemverontreiniging en -sanering is het vertrouwen dat burgers in hen hebben. Volgens Peters et al. (1997) is dit vertrouwen afhankelijk van de indruk die burgers hebben van de kennis en expertise, de indruk van openheid en eerlijkheid en de indruk van de mate waarin er zorg en aandacht voor hun situatie is.

Belangrijk voor de indruk van kennis en expertise is of er sprake is van een verschil van opvatting tussen verschillende partijen. Als de kennis van experts in twijfel getrokken wordt, dan kan er

onzekerheid ontstaan over wat nu eigenlijk de feiten zijn, dan neemt de twijfel over de controle over de situatie mogelijk toe en dan staat de geloofwaardigheid van de autoriteiten op het spel. Voor de gepercipieerde openheid en eerlijkheid geldt dat burgers het vaak lastig vinden om een goede indruk te vormen van de mate waarin overheden te vertrouwen zijn. Daarom gebruiken zij vaak het verloop van besluitvormingsprocedures als een grove benadering hiervoor (Van den Bos, Wilke en Lind, 1998; Van den Bos, Wilke, Lind et al., 1998). De gepercipieerde oprechtheid en openheid in een besluitvormingsproces zijn voor burgers belangrijke indicatoren voor de mate waarin zij denken dat de betrokken autoriteiten te vertrouwen zijn. Het vertrouwen in de gemeente of de provincie is verder uiteraard afhankelijk van de wijze waarop zij in andere situaties, die niet met de verontreiniging te maken hebben, handelen.

Een andere manier van informatieoverdracht is de mate waarin en de wijze waarop er door buurtbewoners over het onderwerp gesproken wordt. Bodemverontreinigingen kenmerken zich vaak door hun kleinschaligheid. Het gevolg is dat de bewoners van de buurten waarin de saneringen plaatsvinden elkaar vaak goed kennen. Zeker als er sprake is van tuinen en kinderen. Er kan dus van uitgegaan worden dat men elkaar op het lokale niveau spreekt en dat men voor zichzelf nagaat wat de vaak historische bron van de verontreiniging zou kunnen zijn. In sommige buurten zullen de onderlinge gesprekken leiden tot een demping, een verkleining van risicopercepties, terwijl er in andere buurten juist een uitvergroting optreedt.

Verder is bodemverontreiniging een onderwerp dat vrij eenvoudig in de lokale huis-aan-huisbladen terecht kan komen. Illustratief hiervoor zijn de verschillende berichten over het onderwerp in kranten uit heel Nederland die op de website <http://www.bodemnieuws.nl> te vinden zijn. Ook de lokale kranten zijn dus een belangrijke informatiebron. Zij zijn door de omvang van de berichtgeving en de toonzetting hiervan van invloed op de sociale vergroting of verkleining van risico's.

Belangrijk bij de communicatie door de verschillende partijen is of het onderwerp op de een of andere manier gedramatiseerd wordt. Een voorbeeld voor bodemgebruik hierbij is dat er bij de CO₂-opslag in Barendrecht een koppeling gemaakt werd met 1700 CO₂-doden in Kameroen door een aardverschuiving onder het Nyosmeer. Bij het incident met de kerncentrale op Three Miles Island was het beeld een grote waterstofbel in de reactor die ieder moment kon ontploffen.

Ook geldt voor sommige omgevingsrisico's dat er gemakkelijk negatieve associaties bij gemaakt kunnen worden. Kernenergie en de schoorsteenemissies zijn twee voorbeelden van risico's die gemakkelijk levendige beelden van afval en vervuiling oproepen. Je zou kunnen zeggen dat deze twee omgevingsrisico's gestigmatiseerd zijn. Gezien het Nederlandse verleden met een aantal spraakmakende bodemverontreinigingen is het mogelijk dat ook bodemverontreiniging en -sanering een stigma met zich meedraagt.

Tot slot wijst het SARF op het belang van doorwerking van sociale amplificatie op vergelijkbare onderwerpen of producten, de zogenoemde *ripple effects*. Een voorbeeld is het TMI-incident. Hoewel dit incident uiteindelijk helemaal niet gevaarlijk bleek te zijn, heeft de sociale amplificatie er wel toe geleid dat wereldwijd kernreactoren werden gesloten en vaker uit veiligheidsoverwegingen buiten gebruik werden gesteld. Ondanks het feit dat het opstarten en het buiten werking stellen juist de meest gevaarlijke fasen zijn. Een ander voorbeeld is Zwitserland, dat zich een aantal jaren geleden genoodzaakt zag om vanwege een bacteriële besmetting 200 ton van haar beroemde Vacherin Mont d'Or-kaas terug te roepen en naar de verbrandingsoven te brengen. In eerste instantie leidde dit bij concurrerende Franse kaasmakers tot vreugde, totdat duidelijk werd dat een belangrijk deel van de Europese kaasindustrie door het incident getroffen werd. Het had namelijk een sterk negatieve invloed op de consumptie van vergelijkbare kazen en raakte hierdoor ook de portemonnee van de Franse kaasboeren. Ook voor ontwikkelingen in het gebruik van de bodem is een dergelijk *ripple effect* voorstelbaar. Een voorbeeld is dat de controverse van de proef met de CO₂-opslag in Barendrecht het draagvlak op de middellange termijn voor Carbon Dioxide Capture and Storage (CSS) in andere

gemeenten zou kunnen aantasten. Iets dergelijks zou ook kunnen gelden voor het voornemen om verontreinigingen vaker te gaan beheren in plaats van saneren. Als projecten op het lokale niveau die dit ambiëren in opspraak komen, dan kan dit invloed hebben op de maatschappelijke acceptatie van andere voorgenomen beheersmaatregelen in dezelfde regio.

1.4 Probleemstelling

Op basis van de uiteenzetting in de vorige paragraaf kunnen we nu het doel van het onderzoek formuleren. Dit bestaat uit het nagaan van de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau en het inventariseren van de wijze waarop lokale en provinciale verantwoordelijken communiceren over het risico bodemverontreiniging en -sanering.

Om dit doel te bereiken moet een aantal onderzoeksvragen opgesteld worden. Om te beginnen willen we weten hoe bezorgd de bewoners zijn bij een daadwerkelijke bodemverontreiniging of -sanering. Is de mate van bezorgdheid vergelijkbaar met de bezorgdheid zoals deze aangetroffen wordt in grootschalig veldonderzoek? Vraag:

1 Hoe bezorgd zijn de bewoners bij een daadwerkelijke verontreiniging of sanering?

Als burgers inderdaad bezorgd zijn, dan is het relevant om te weten waar deze bezorgdheid op gebaseerd is. Gaat het hun om de mogelijke effecten op de gezondheid, gaat het hun om de waardeontwikkeling van het huis, gaat het hun om beide aspecten of zijn er wellicht andere redenen voor de bezorgdheid? Uit de schets van het Social Amplification of Risk Framework (SARF) hierboven blijkt dat er naast deze bronnen mogelijk vergroting of verkleining van de risicoperceptie optreedt door vertrouwen in de verantwoordelijken, ervaringen met het risico, berichtgeving in de media, stigmatisering en gesprekken in de buurt. Ook is het de vraag of de beoordeling systematisch of gevoelsmatig is. Vraag:

2 Waarop is eventuele bezorgdheid bij bodemverontreiniging en -sanering gebaseerd?

Daarnaast willen we uiteraard weten hoe de communicatie bij bodemverontreiniging en -sanering georganiseerd is. Het gaat dan niet alleen om de communicatieve uitingen, maar ook over het moment waarop deze gedaan zijn, aan wie zij gericht zijn, wie de communicatie in de praktijk uitvoert en wie er verantwoordelijk voor is. Vraag:

3 Hoe steekt het proces van risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering in de praktijk in elkaar?

Daarnaast is het uiteraard van belang hoe dit proces door de burgers, uitvoerders en de beleidsverantwoordelijken beoordeeld wordt. Vragen:

4 Hoe tevreden zijn de verschillende betrokkenen over de huidige aanpak?

5 Op welke punten is de risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering te verbeteren?

In de inleiding schetsten we al dat we er niet eenvoudigweg van uit kunnen gaan dat de aanbevelingen tot verbetering van de risicocommunicatie op een groot lokaal draagvlak kunnen rekenen. Vraag:

6 Hoe groot is het draagvlak voor eventuele veranderingen in de huidige aanpak?

2 Methode

2.1 Algemene inventarisatie

Vanwege de geringe hoeveelheid eerder onderzoek en de grote hoeveelheid tijd die sindsdien verstreken is, is voor dit onderzoek gekozen voor een exploratieve benadering. De gehanteerde aanpak bestond ten eerste uit een algemene inventarisatie van de werkwijze van gemeenten en provincies. Hiertoe kregen gemeenten per telefoon en e-mail het verzoek om een aantal vragen over de door hen gehanteerde werkwijze te beantwoorden. De gebruikte vragenlijst is opgenomen in Bijlage 2. De beoogde respondenten waren allen medewerkers van de gemeente of de provincie die in de dagelijkse praktijk veel met bodemverontreiniging en -sanering te maken hebben. Het gaat dan bijvoorbeeld om projectleiders, bodemadviseurs en senior beleidsmedewerkers Bodem. Om de kans op medewerking aan het onderzoek te vergroten, werd aan de respondenten anonimiteit gegarandeerd.

De contactgegevens van deze personen werden op verschillende wijzen achterhaald. Als een belangrijk startpunt golden de gemeente- en provincieambtenaren die deelnemen aan de zogenoemde Werkgroep Bodem (WEB). De WEB is een overleggroep van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en dertig van de grootste gemeenten. Deze groep komt circa vijfmaal per jaar bijeen. In de overleggen worden namens alle Nederlandse gemeenten standpunten ingenomen ten aanzien van bodemkwaliteitsbeleid en bijbehorende wet- en regelgeving. Daarnaast is gebruikgemaakt van contactpersonen van het Bodemcentrum. Dit is een organisatie opgericht door VNO-NCW, MKB-Nederland, Bovag, Netex, Koninklijke Metaalunie, FME-CWM en Rabobank Nederland, die bedrijven ondersteunt bij de sanering van bedrijfsterreinen. Ten slotte werd in de vragenlijst gevraagd of de respondenten een collega kenden van wie zij dachten dat deze een zinvolle bijdrage aan het onderzoek zou kunnen leveren.

Nadeel van de gekozen methode is dat we afhankelijk zijn van de medewerking van gemeenten. Hierdoor bestaat het risico dat er een te rooskleurig beeld van de daadwerkelijke situatie weergegeven wordt. Dit kan bijvoorbeeld het gevolg zijn van onbedoelde selectie: het was makkelijker om gemeenten te spreken die risicocommunicatie belangrijk vinden of goed georganiseerd hebben. Daarnaast is het min of meer te verwachten dat de gemeenten zelf tevreden over de handelwijze zijn. Anders zouden ze het waarschijnlijk wel anders organiseren. Anderzijds biedt de gegarandeerde anonimiteit de mogelijkheid om vrijuit de mening over de gehanteerde aanpak te geven.

Het onderzoek kan echter niet zonder de medewerking van gemeenten uitgevoerd worden. Het is dus noodzakelijk om enige vertekening voor lief te nemen. Om de verkregen informatie te valideren is er aanvullend op de gegevens van de gemeenten ten eerste aan vertegenwoordigers van adviesbureaus gevraagd wat hun mening is over de wijze waarop gemeenten de risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering organiseren. Een tweede wijze van kruisvalidatie vond plaats door in een tweede fase van het onderzoek in de zogenoemde casestudy's (zie hieronder) aan de betrokken burgers te vragen wat zij vonden van de kwaliteit van de risicocommunicatie door de gemeenten.

Een belangrijk voordeel van het op locatie ondervragen van bewoners is dat het gaat om daadwerkelijke belangen, angsten en voorkeuren. Dit in tegenstelling tot grootschalig veldonderzoek dat vraagt naar het draagvlak voor hypothetische risico's, zoals de toepassing van relatief nieuwe technologische ontwikkelingen. De Best-Waldhober et al. (2008) concluderen voor het draagvlak van Carbon Dioxide Capture and Storage (CSS) dat bij regulier vragenlijstonderzoek sprake is van pseudometingen die niet standvastig zijn. Zij stellen daarom voor om gebruik te maken van

zogenoemde geïnformeerde metingen, waarbij de respondenten eerst wat informatie krijgen over een onderwerp en daarna de vragen beantwoorden. Een andere mogelijkheid, die niet door De Best-Waldhober et al. (ibid.) besproken wordt, is een risicovergelijking zoals deze door het RIVM in de Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA) van de bodemsaneringsoperatie gemaakt is. Geconcludeerd moet echter worden dat het uiteindelijk het beste is om op de daadwerkelijk beoogde locatie het draagvlak te peilen. Alleen ter plekke is er sprake van een reële bedreiging van de gezondheid en de waardeontwikkeling van de woning, en alleen ter plekke vragen mensen zich bij de aanleg van infrastructuur af of het wel eerlijk is dat juist nabij of onder hun woning een voorziening getroffen wordt die het collectieve belang moet dienen.

2.2 Respons algemeen deel

Uiteindelijk waren de medewerkers van zeventien gemeenten en zes provincies bereid om aan het onderzoek deel te nemen. Hiervan waren vijf gemeenten geen bevoegd gezag in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB). Van de gemeenten en provincies die wel bevoegd gezag zijn, zijn 12 van de van de 29 gemeenten en 5 van de 12 provincies bij het onderzoek betrokken (zie Bijlage 1 voor een heel algemene beschrijving van de respondenten). Bij de dataverzameling is er een geografische spreiding over Nederland nagestreefd. In Figuur 1 wordt op een zeer grove wijze de geografische spreiding van de gegevens aangegeven. De weergave van de x, y-coördinaten is slechts indicatief: ze zijn niet nauwkeurig genoeg om een verbinding met een specifieke gemeente te leggen.



Figuur 1: Geografische spreiding van de algemene interviews

2.3 Casestudy's

In een van de laatste vragen van de vragenlijst naar de algemene aanpak van risicocommunicatie vroegen we respondenten of zij binnen hun werkgebied specifieke gevallen van verontreiniging en sanering kenden die geschikt waren voor nadere bestudering. Aangegeven werd dat we in het bijzonder geïnteresseerd waren in locaties die nog gesaneerd moeten worden, locaties die reeds gesaneerd zijn, locaties die wel verontreinigd zijn maar niet gesaneerd zullen gaan worden en locaties met een BUS-sanering. Dit naar aanleiding van de bevindingen in eerder onderzoek dat ongerustheid afhankelijk is van de fase van een project. Na afloop van de 23 algemene interviews resulteerde dit in een lijst met 22 aangedragen situaties. Het betrof vijf nog te saneren verontreinigingen, dertien al gesaneerde verontreinigingen, drie verontreinigingen die niet gesaneerd zullen worden en één BUS-sanering. Ook hierbij was een nadeel van de gekozen methode dat we afhankelijk waren van de medewerking van gemeenten. Daarnaast moet opgemerkt worden dat gemeenten waarschijnlijk cases voordroegen die huns inziens voorbeelden waren van een *good practice* wat betreft de communicatie. Het gaat hierbij om cases met relatief veel communicatie. Anderzijds zijn dit waarschijnlijk ook cases waarin er enige controverse was.

2.4 Selectie uit de aangedragen praktijkvoorbeelden

Uit de lijst met 22 praktijkvoorbeelden is een selectie gemaakt van 10 cases die uitgebreider onderzocht worden. Bij de selectie werden de volgende criteria gebruikt: 1) de verdeling over de eerder genoemde categorieën; 2) de mate waarin er te leren valt van de risicocommunicatieaanpak; 3) de geografische ligging; 4) de mate waarin verwacht werd medewerking bij verantwoordelijken te vinden; en 5) de recentheid van de case.

Van de geselecteerde cases bestaat er één uit twee gelijksoortige BUS-saneringen, zijn er vier al gesaneerd, zijn er twee die nog gesaneerd moeten worden en is er over drie situaties besloten dat er niet gesaneerd zal gaan worden. Van deze tien cases vallen er drie onder het bevoegde gezag van de provincie.

In Figuur 2 wordt een overzicht gegeven van de geografische spreiding van de casestudy's. In de figuur staan slechts negen stippen omdat we in één gemeente twee cases bestudeerden. Ook hier geldt dat de duiding slechts indicatief is. In deze tien situaties is zowel bij betrokken medewerkers van de provincie en de gemeente als bij burgers die in de buurt van de verontreiniging wonen aanvullende informatie verzameld. Dit is gedaan door middel van telefonische interviews aan de hand van een vragenlijst. Voor de medewerkers en de burgers zijn verschillende vragenlijsten gebruikt (zie Bijlage 2). Bij de bestuurlijk verantwoordelijken werd gevraagd naar de achtergrond van de vervuilingssituatie, naar de wijze van communicatie, naar de perceptie van de bezorgdheid onder de bewoners, naar de perceptie van het vertrouwen in het bevoegde gezag en naar hun evaluatie van het verloop van de communicatie. In het bewonersonderzoek werd gevraagd naar de mate waarin en de wijze waarop zij op de hoogte waren, naar hun oordeel over de wijze van communicatie, naar de eventuele bezorgdheid en hoe groot die bezorgdheid dan was en naar de toekenning van verantwoordelijkheid.



Figuur 2: Geografische spreiding van de casestudy's

2.5 Respons casestudy's

Voor de interviews met omwonenden zijn voor de 9 cases in totaal 301 burgers aangeschreven (Tabel 1). Voor één case bleken er geen direct omwonenden te zijn. Daarom is in dit geval geen onderzoek onder burgers gedaan. Bij een andere case (# 5) kregen we van de gemeente alleen toestemming voor het interviewen van zeven direct betrokkenen, waartoe de communicatie zich beperkt had. Van de aangeschreven personen is 37% telefonisch benaderd en uiteindelijk 19% gesproken, wat neerkomt op 56 personen. Er werd gestreefd naar zes tot zeven respondenten per case.

Tabel 1: Respons onder burgers in negen Nederlandse gemeenten (N = 301)

Deelname	Aantal	%
Geslaagd	56	18,6
Benaderd, maar geen deelname	13	4,3
Geen gehoor of fout nummer	40	13,3
Niet benaderd	192	63,8
Totaal	301	100

Van de 56 respondenten was precies de helft man en de helft vrouw (Tabel 2). 41 respondenten hadden kinderen, 15 respondenten niet. Verreweg de meeste respondenten bezaten een koopwoning (46 van de 56). Van de 56 respondenten hadden er 52 een tuin. De helft van de respondenten was tussen de 40 en 60 jaar oud. 12 respondenten waren ouder dan 60 en 16 respondenten waren jonger dan 40.

Tabel 2: Kenmerken respondenten gerangschikt naar type verontreiniging (N = 56)

	Sexe		Kind		Huis		Tuin		Leeftijd		
	M	V	Ja	Nee	Koop	Huur	Ja	Nee	20-40	40-60	>60
BUS-sanering	6	1	5	2	7	0	7	0	1	3	3
Gesaneerd	10	15	15	10	16	9	21	4	9	13	3
Planfase	5	6	11	0	10	1	11	0	1	5	5
Niet saneren	7	6	10	3	13	0	13	0	5	7	1
Totaal	28	28	41	15	46	10	52	4	16	28	12

Het gemiddelde opleidingsniveau van de respondenten lag hoog (Tabel 3). Negentien respondenten hebben een hbo-opleiding gedaan, dertien respondenten hebben mbo als hoogst genoten studie. Acht respondenten hebben gestudeerd op wo-niveau, vijf van hen volgden in het verleden een lbo-opleiding en drie respondenten hebben geen enkele opleiding gevolgd of afgemaakt. Van acht respondenten is het opleidingsniveau onbekend.

Tabel 3: Opleiding respondenten, gerangschikt naar type verontreiniging (N = 56)

Type	Geen	Lbo	Mbo	Hbo	Wo	Onbekend
BUS-sanering	0	1	1	3	0	2
Gesaneerd	1	2	4	9	7	2
Planfase	1	0	2	4	1	3
Niet saneren	1	2	6	3	0	1
Totaal	3	5	13	19	8	8

3 Cases in het onderzoek

3.1 Cases die al gesaneerd zijn

De eerste case in deze categorie verontreinigingen (# 1) is een geval van ernstige verontreiniging met zware metalen die in oktober 2009 gesaneerd is. Het gaat om een historische verontreiniging die onderzocht is in het kader van het Investeringsbudget Stedelijke Vernieuwing (ISV). De sanering wordt uitgevoerd vanwege de geplande nieuwbouw van drie woningen aan een pleintje. Het geldende gemeentelijke beleid is dat geen verontreinigde gemeentegrond wordt verkocht. Vervuilde grond in haar bezit moet dus voor de verkoop worden gesaneerd. Het terrein bevat veel puin, enkele tanks en beton. De provincie is in deze case het bevoegde gezag in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB).

De tweede case die al gesaneerd is (# 2), is een verontreiniging door een voormalig benzinstation. Bodemonderzoek toonde een benzineverontreiniging aan die ook het grondwater had aangetast. In de verontreiniging zat zuurstof die overdruk en uitdamping kon veroorzaken, wat risico's met zich meebracht. De ondergrondse tanks en het leidingwerk zijn verwijderd en de grond is weggegraven in november en december 2009. Het filteren van het grondwater neemt meer tijd in beslag, ongeveer twee jaar. De provincie heeft bij de sanering een controlerende functie als bevoegd gezag WBB. De gemeente heeft een directiefunctie bij de sanering en is verantwoordelijk voor de communicatie. De kosten voor het onderzoek en de sanering worden gefinancierd door een woningbouwvereniging en een bijdrage uit het ISV. De sanering vindt plaats vanwege de herinrichting van de plek tot een groen brinkje (pleintje).

De derde case die al gesaneerd is (# 3), is een bodemverontreiniging waarvan de sanering in 2009 afgerond is. Het gaat om een tuinbouwgebied dat in 2003 is ontwikkeld tot een woongebied. Hierbij horen ook een aantal vrije kavels, die liggen op een gebied waar vroeger kassen stonden. Voorafgaand aan de verkoop in 2008 is bodemonderzoek uitgevoerd, waaruit bleek dat een aantal kavels verontreinigd was. Daarna is uitgezocht op welke plaats welke verontreiniging lag. Omdat de gemeente de kavels verkocht met woonbestemming, is ervoor gekozen om de kavels gesaneerd op te leveren. De kosten voor onderzoek en sanering zijn dus betaald door de gemeente (bevoegd gezag WBB).

De vierde case met een gesaneerde verontreiniging (# 4) is in augustus 2008 afgerond. Het gaat om een terrein dat door de gemeente is aangekocht omdat men hier woningen op wilde bouwen. Het terrein was sterk verontreinigd met voornamelijk asbest. Er heeft daarom jarenlang bodemonderzoek plaatsgevonden. Op aanwijzing van de Dienst Milieu en Bouwtoezicht (DMB) zou er in 1999 binnen vier jaar gesaneerd moeten worden. Er waren echter geen risico's voor de volksgezondheid. De sanering is uiteindelijk in november 2006 van start gegaan en heeft tot augustus 2008 geduurd. Er zijn enkele verontreinigingen achtergebleven in grond en grondwater, maar deze zorgen niet voor gezondheidsrisico's. Het bevoegde gezag in deze situatie waren de DMB, de provincie, het waternet en de gemeente.

3.2 Cases die nog gesaneerd moeten worden

De eerste case van de verontreinigingen die nog gesaneerd moeten worden (# 5), is een verontreiniging die enige tijd geleden opnieuw onderzocht is in het kader van het ISV. In 2003 was al aangetoond dat de bodem sterk verontreinigd was door een bedrijf dat machines en chemicaliën verkocht aan de chemische industrie. In 2005 is de grond verkocht voor woondoeleinden, waarbij men op de hoogte

was van de bodemgesteldheid. Uit de resultaten van het nieuwe onderzoek bleek dat er sterk verhoogde gehalten koper, zink, minerale olie en vluchtige organochloorverbindingen (VOCl's) zijn aangetoond. Zowel de grond als het grondwater is vervuild. Er moet nog extra onderzoek uitgevoerd worden naar de omvang van de VOCl-verontreiniging. Er zijn in elk geval gezondheidsrisico's aanwezig en mogelijk ook verspreidingsrisico's. Omdat de veroorzaker niet meer te achterhalen is, neemt de gemeente (bevoegd gezag WBB) de kosten voor de sanering op zich.

De tweede case uit deze categorie (# 6) betreft een kinderspeelplaats waar bij een controleonderzoek lood werd aangetoond. De uitvoering van de sanering is gepland in 2010. De kosten voor de bodemsanering zijn geraamd op circa 200.000 euro. De gemeente is verantwoordelijk voor de communicatie (afdeling milieu). Het onderzoek werd uitgevoerd vanwege de herinrichting van de speelplaats.

3.3 Cases waarbij besloten is om niet te saneren

De eerste case in deze categorie verontreinigingen (# 7) is een geval van asbest in tuintjes in 2008. Dit is door de komst van nieuwbouw ontdekt. Na uitgebreid onderzoek is geconcludeerd dat de hoeveelheid asbestdeeltjes zo laag is dat dit geen gevaar vormt voor de volksgezondheid. Daarom is gesteld dat de bodem geschikt is voor woondoeleinden. Bij de verkennende onderzoeken werd geadviseerd om contact met de verdachte grond te vermijden. Later bleek dat de norm niet werd overschreden en de asbestdeeltjes geen gevaar vormden. Bij deze situatie was het bevoegde gezag de gemeente. Zij was verantwoordelijk voor de communicatie, in samenwerking met de afdeling communicatie.

De tweede case uit deze categorie (# 8) is een voormalige stortplaats die onderzocht wordt omdat de afdeklaag te dun en/of verontreinigd is of zou kunnen zijn. Uit het uitgevoerde bodemonderzoek moest blijken of de oude stortplaats schadelijk is voor de volksgezondheid. De resultaten zouden in het najaar van 2009 bekendgemaakt worden, maar omdat er een aanvullend onderzoek naar asbest is uitgevoerd, zijn de uiteindelijke resultaten in december 2009 bekendgemaakt door middel van een bewonersavond. Het bleek dat er geen risico's voor de volksgezondheid waren en daarom is besloten om niet te saneren. Wel zijn enkele risicobeperkende maatregelen genomen, zoals een verbod om te bouwen op de verontreinigde plekken. Betrokkenen bij de verontreiniging waren de provincie (bevoegd gezag WBB), de gemeente, de GGD, het adviesbureau en een contactpersoon die fungeert als intermediair tussen bewoners en provincie/gemeente.

De derde case waarbij uiteindelijk besloten is om niet te saneren (# 9), is een kinderspeelplaats die eigendom is van de gemeente (zij is ook het bevoegde gezag WBB). Toen in 2006 de herontwikkeling van de speelplaats van start ging, is meteen bodemonderzoek uitgevoerd. Hieruit bleek dat de bodem enigszins vervuild was: uit het nader onderzoek kwam vervuiling met onaanvaardbare humane risico's naar voren. Op basis van de eerste uitkomsten is uit voorzorg besloten het terrein te sluiten, totdat er helderheid was over de precieze bodemvervuiling. De resultaten van het definitieve bodemonderzoek gaven eind 2007 geen aanleiding om het terrein gesloten te houden. Uit het onderzoek blijkt dat de gezondheidsrisico's voor spelende kinderen als gevolg van de aangetroffen loodgehalten in de bodem minimaal zijn. De speelplaats is daarna weer opengesteld voor publiek. Omdat de speelplaats opengesteld zal worden voor kinderen van nul tot zes jaar, zal binnenkort wel gedeeltelijk gesaneerd worden. Bij de nieuwe, jongere doelgroep is er een wettelijke verplichting hiertoe.

3.4 Cases waarbij gesaneerd is volgens de BUS-procedure

De case die in deze categorie verontreinigingen onderzocht is (# 10), zijn twee saneringen volgens de BUS-procedure. De eerste verontreiniging wordt gesaneerd vanwege de sloop van het politiebureau dat op deze plaats staat. Omdat dit twee kleine cases zijn die volgens dezelfde procedure zijn afgehandeld, zij overeenkomstige antwoorden opleveren en dicht bij elkaar liggen, is besloten om deze twee meldingen samen te voegen tot één case. Het gaat om een mobiele verontreiniging met minerale olie en een immobiele verontreiniging met PAK-10. In beide gevallen is een melding ingediend, maar is nog niet begonnen met de sanering. De sanering kan in principe vanaf vijf weken na ontvangst van de melding aanvangen. De kosten voor een BUS-sanering liggen over het algemeen rond de 15.000 euro. Het gaat om algemene, oppervlakkige verontreinigingen waarbij de risico's minimaal zijn. Betrokkenen bij de verontreiniging zijn vaak de opdrachtgever, het bevoegde gezag WBB (de provincie of de gemeente) en de uitvoerder.

3.5 Samenvatting

Hieronder (Tabel 4) worden de belangrijkste casekarakteristieken samengevat. Uit de gegevens blijkt dat de cases een behoorlijke diversiteit hebben. Naast de verscheidenheid in type geldt dat in vier cases (# 1, # 2, # 3 en # 5) gezondheidsrisico's aanwezig zijn. Verder waren in vijf van de cases (# 1, # 2, # 3, # 4 en # 7) bouwplannen de aanleiding voor de sanering. Ook het type verontreiniging varieert.

Tabel 4: Samenvatting van de belangrijkste casekarakteristieken

Case	Type	Jaar	Omschrijving	Reden
# 1	Gesaneerd	Afgerond in 2009	Ernstige historische verontreiniging, grond in bezit van gemeente. Geen gezondheidsrisico's aanwezig.	Nieuwbouw van drie woningen aan een pleintje.
# 2	Gesaneerd	Afgerond in 2009	Ernstige verontreiniging grond en grondwater door een voormalig benzinstation. Gezondheidsrisico's aanwezig.	Ruimtelijke ontwikkeling: herinrichting van de plek tot een brinkje.
# 3	Gesaneerd	2008-2009	Gekochte kavels die verontreinigd zijn en gesaneerd door de gemeente. Gezondheidsrisico's aanwezig.	Kavels verkocht met woonbestemming.
# 4	Gesaneerd	2006-2008	Wel verontreinigd, maar geen gezondheidsrisico's aanwezig.	Terrein gekocht door gemeente voor woningbouw.
# 5	Planfase	2003-heden	Ernstige verontreiniging van grond en grondwater met vluchtige stoffen. Gezondheidsrisico's aanwezig.	Geen ruimtelijke ontwikkeling gepland.
# 6	Planfase	2008-heden	Lood op speelplaats gevonden bij controleonderzoek, gemeente verantwoordelijk. Geen gezondheidsrisico's aanwezig.	Onderzoek vanwege herinrichting speelplaats.
# 7	Niet saneren	2007-2009	Asbest in tuintjes, uiteindelijk bleken er geen gezondheidsrisico's aanwezig omdat de hoeveelheid niet normoverschrijdend was.	Ontdekt door de komst van nieuwbouw.
# 8	Niet saneren	2004-2009	Voormalige stortplaats, afdeklaag onderzocht. Geen gezondheidsrisico's aanwezig.	Geen ruimtelijke ontwikkeling gepland.
# 9	Niet saneren	2006-2007	Kinderspeelplaats die vervuild was, terrein gesloten, maar uiteindelijk bleken de gezondheidsrisico's minimaal te zijn.	Onderzoek vanwege herontwikkeling speelplaats.
# 10	BUS-procedure	2009-2010	BUS-procedure, een mobiele verontreiniging met minerale olie en een immobiele verontreiniging met PAK-10. Oppervlakkige verontreinigingen waarbij de gezondheidsrisico's minimaal zijn.	Eén sanering wordt uitgevoerd vanwege komst nieuw politiebureau.

4 Aanpak risicocommunicatie

4.1 Uitkomsten algemene interviews

4.1.1 Aanleidingen voor communicatie

Uit de algemene interviews met bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies blijkt dat de minimale vorm van communiceren over bodemverontreiniging bestaat uit de wettelijk verplichte publicatie in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB). Daarnaast geldt dat er gecommuniceerd wordt als er toestemming gekregen moet worden om op privéterrein onderzoek (proefboringen) te doen. Meestal communiceren gemeenten, naast het publiceren van de beschikking, naar burgers wanneer er onrust verwacht wordt of opgetreden is. Andere redenen om te communiceren zijn de grootte en spoedeisendheid (humane risico's) van het geval. Verder wordt er gecommuniceerd ter aankondiging van werkzaamheden op het terrein van burgers of wanneer er overlast zal zijn van de sanering. In 9 van de 23 gemeenten en provincies wordt er altijd gecommuniceerd voorafgaand aan de sanering, ongeacht de grootte, aard of risico's. Verantwoordelijken bij deze gemeenten zijn van mening dat dit af en toe vragen kan oproepen, maar dat openheid het belangrijkste is bij communicatie. Daarnaast vinden zij dat onrust beter voorkomen kan worden dan dat hierover achteraf beschuldigende vragen komen en hiermee het vertrouwen van burgers wordt aangetast. Slechts in 5 van de 23 gemeenten of provincies wordt een besluit om niet te saneren ook gecommuniceerd naar burgers.

4.1.2 Hoe vaak wordt er gecommuniceerd?

Uit de algemene interviews blijkt dat vrijwel alle gemeenten en provincies in het onderzoek één tot vijf keer per jaar met een bodemverontreiniging te maken hebben waarbij het nodig is om intensiever met bewoners te communiceren. Een deel van de deelnemers in het onderzoek laat het hierbij, maar een ander deel geeft aan dat zij vrijwel altijd verdergaan dan de wettelijk verplichte publicatie van het saneringsbesluit of het vragen van toestemming voor boringen. Dit laatste geldt voor 7 van de 23 bodemverantwoordelijken in het onderzoek. Over het algemeen wordt er niet veel gecommuniceerd indien besloten wordt om niet te saneren. In vijf van de gemeenten die geïnterviewd zijn wordt er wel uitleg of een terugkoppeling gegeven als een geval niet gesaneerd gaat worden. Bij deze gemeenten ligt de frequentie van de communicatie dan ook hoger dan bij de rest van de gemeenten, met ongeveer vijftien tot twintig keer per jaar.

4.1.3 Communicatiemiddelen

De basiscommunicatie vanuit gemeenten en provincies naar burgers toe gebeurt in ieder geval in de vorm van een beschikking. Wanneer er verder gecommuniceerd wordt dan deze beschikking (vaak dus enkel naar aanleiding van onrust of bij grote verontreinigingen), wordt er meestal gebruikgemaakt van informatiebrieven. Hierin wordt een contactpersoon met telefoonnummer vermeld, wat in sommige gevallen leidt tot telefonische communicatie. Informatiebijeenkomsten worden in de meeste gevallen alleen gehouden als er sprake is van een calamiteit of als het gaat om een groot, ernstig geval van bodemverontreiniging waar veel bewoners bij betrokken zijn. In 7 van de 23 gemeenten worden er bij verdergaande communicatie altijd bewonersbijeenkomsten georganiseerd.

Een aantal gemeenten en provincies geeft ook aan informatie op een website te zetten. Over dit communicatiemiddel zijn de meeste lokale betrokkenen echter niet zo te spreken. Enkele gemeenten hebben veel aandacht besteed aan openlijke informatie via de website, maar in de praktijk blijkt toch

dat veel websites moeilijk toegankelijk zijn en complexe, technische informatie geven. Daarbij is de informatie op de website vaak alleen beschikbaar voor directe betrokkenen. Andere communicatiemiddelen zijn flyers, huis-aan-huisbladen, lokale kranten, persberichten en mondelinge gesprekken. De ervaring van verantwoordelijken is dat burgers het prettig vinden als er een onafhankelijke partij bij de communicatie betrokken is. Het wordt op prijs gesteld als hier bijvoorbeeld de GGD of een vertegenwoordiging van de buurt bij betrokken is. In vier gemeenten worden er begeleidings- of klankbordgroepen opgericht, waarbij bewoners betrokken worden bij de verontreiniging, sanering en/of communicatie. Dit gebeurt vaak vanwege de herinrichting van een stuk grond waarbij een verontreiniging naar voren komt.

Over het algemeen geldt dat lokale bodemverantwoordelijken van mening zijn dat per situatie wordt bekeken in hoeverre extra communicatie nodig is, en op welke manier dit het beste aangepakt kan worden. ‘Is er veel communicatie nodig, dan communiceer je veel. Is dat niet zo, dan doe je het niet.’

4.1.4 Inhoud communicatie

De inhoud van de communicatie bevat basisinformatie over het wat, waar, wanneer, hoe en waarom van de verontreiniging en/of sanering. Verder gaat men in op de gevolgen en relevante zaken voor de burger. ‘Wat merkt u ervan?’ is de basisvraag voor de communicatie naar burgers. Dit kunnen bijvoorbeeld de praktische zaken tijdens de werkzaamheden zijn, zoals een parkeerverbod. Daarnaast kan de sanering ook bepaalde consequenties hebben voor de burger: er mag niet meer gegraven worden in de tuin, er gaan bomen uit de grond enzovoort. Dit soort zaken wordt altijd toegelicht. Het is belangrijk om de informatie aan te passen aan wat voor burgers van belang en relevant is. Daarnaast worden eventuele risico’s en overlast toegelicht. Gemeenten die ook informeren wanneer er niet gesaneerd gaat worden, geven in hun communicatie aan welke maatregelen er genomen zijn.

In gemeenten wordt verder het belang aangegeven van een zo open en eenvoudig mogelijke communicatie. Betrokken ambtenaren vinden het erg belangrijk dat burgers zo helder mogelijk worden ingelicht, in een taal die voor hen te begrijpen is. Lokale verantwoordelijken willen hun communicatie aan laten sluiten bij de leefwereld van de burgers. Uit de algemene interviews blijkt dat de betrokken ambtenaren proberen om het technische verhaal zoveel mogelijk achterwege te laten, en het verhaal in de zogenoemde ‘Jip en Janneke-taal’ proberen te vertellen. Dit blijkt in de praktijk erg lastig te zijn, volgens de respondenten.

Naast inhoudelijke informatie wordt er tevens bij alle vormen van communicatie een gerichte contactpersoon met contactgegevens vermeld, zodat er een vast aanspreekpunt is voor bewoners.

4.1.5 Betrokkenen bij de communicatie

Vaak worden bij de communicatie in ieder geval omwonenden, de opdrachtgever, de projectleider en het eventuele adviesbureau betrokken. De rol van de GGD is uitermate beperkt. Zij wordt alleen ingeschakeld als er vragen zijn over kwesties met betrekking tot de gezondheid. Indien er sprake is van humane risico’s wordt de GGD er bijna altijd bij betrokken. De GGD heeft meestal een adviserende rol; slechts in enkele gevallen wordt zij ook daadwerkelijk voor een bewonersavond gevraagd. Enkele gemeenten geven aan terughoudend te zijn met het erbij betrekken van artsen. Deze stellen dat bijvoorbeeld de GGD de onrust niet kan verminderen.

De communicatieafdeling wordt slechts in 7 van de 23 gemeenten of provincies erbij betrokken, en zelfs dan wordt haar niet automatisch een rol toegekend, maar alleen indien nodig. Vaak wordt de communicatieafdeling wel gebruikt voor het omgaan met de pers, maar blijven de bodemspecialisten toch degenen die daadwerkelijk communiceren, bijvoorbeeld op een informatiebijeenkomst.

De media interesseren zich over het algemeen niet heel sterk voor gevallen van bodemverontreiniging. Lokale kranten of televisie zijn enkel geïnteresseerd in ‘spectaculaire’ gevallen. Bij gemeenten en provincies wordt er voorzichtig en volgens een bepaalde standaardprocedure met de

media omgegaan, omdat een verdraaid beeld kan worden geschetst van de verontreiniging en een verhaal op die manier zijn eigen leven kan gaan leiden. Soms worden de media er speciaal bij gehaald om aandacht te creëren voor een geslaagde sanering. Op deze manier zien burgers wat er met hun belastinggeld gebeurt, volgens lokale verantwoordelijken. Deze visie op het erbij betrekken van de media is dus tweeledig.

4.1.6 Effect communicatie

De verantwoordelijken voor bodemverontreiniging onderscheiden verschillende effecten van het communiceren over een verontreiniging. Aan de ene kant geven betrokkenen aan dat communicatie bekendheid met het probleem creëert en dat mensen hierdoor gerustgesteld worden. Communicatie geeft mensen de mogelijkheid om de informatie op zich in te laten werken. Bewoners voelen zich serieus genomen en betrokken; zij zien dat de gemeente of provincie hier aandacht aan besteedt. Deze gevoelens creëren volgens lokale verantwoordelijken vertrouwen, begrip en acceptatie. Alle verantwoordelijken zijn het erover eens dat hiermee de onrust wordt verminderd. Het informeren van betrokkenen creëert kennis over de situatie en dit vermindert de onzekerheid.

Anderzijds heeft communicatie volgens betrokkenen soms het effect dat bewoners zich zorgen gaan maken. Drie vertegenwoordigers van gemeenten geven aan dat communicatie veel vragen en onrust creëert. Dit wordt wel genuanceerd door te stellen dat een helder antwoord op deze vragen, oftewel het in goede banen leiden van vragen, de onrust weer vermindert. Als een verhaal via via naar buiten gebracht wordt, gaat dit zijn eigen leven leiden. Daarom is het belangrijkste effect van communiceren het creëren van helderheid, zekerheid, vertrouwen en acceptatie. Een van de ambtenaren in het onderzoek formuleert dit als volgt: ‘Op het moment dat je een locatie kwalificeert als mogelijk humaan risico, heb je als overheid de taak om dat te onderzoeken en niet te bagatelliseren. Dit betekent wel een onzekere periode voor burgers, maar als dit uitgelegd wordt, accepteren mensen het wel. Burgers zien dan dat de overheid niet de ogen sluit, maar haar verantwoordelijkheid neemt.’

De onderzoeksresultaten laten zien dat lokale verantwoordelijken veel positieve effecten toekennen aan communicatie. De vraag die hierbij opkomt, is waarom het overgrote deel van de gemeenten alleen communiceert bij onrust of ‘grote’ gevallen van bodemverontreiniging. Volgens betrokkenen is het uitblijven van communicatie vooraf door gemeenten het gevolg van de lage mate van onrust die er volgens hen bestaat.

4.1.7 Verantwoordelijkheid voor communicatie

Vertegenwoordigers van adviesbureaus geven aan dat bij de projecten waar het adviesbureau bij betrokken is, de opdrachtgever uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de communicatie; dit wil zeggen het bedrijf of de overheid. Over het algemeen zijn er drie grote groepen opdrachtgevers te onderscheiden, namelijk bedrijven, gemeenten en provincies. Over de rol van het adviesbureau zijn de meningen verdeeld: één adviesbureau geeft aan zelf het initiatief te nemen voor de communicatie, het andere adviesbureau geeft aan een ondersteunende rol te hebben bij de uitvoering. Bij grote saneringen of saneringen met een relatief grote maatschappelijke impact ligt het initiatief in elk geval vaak bij overheden. Door de adviesbureaus wordt benadrukt dat een communicatiedeskundige de uitvoerende rol eigenlijk op zich zou moeten nemen, aangezien de specialisten zich te technisch uitdrukken. Nu neemt het adviesbureau of de gemeente zelf vaak de uitvoerende taak op zich. De communicatieafdeling kan ter ondersteuning dienen bij het uitvoeren van de communicatie. Zij heeft echter voornamelijk een adviserende en controlerende functie. De inhoudelijke tekst wordt opgesteld door de specialisten, deze gaat langs het communicatiebureau en wordt dan weer aangepast.

In de algemene interviews komt naar voren dat over het algemeen de opdrachtgever verantwoordelijk is voor de communicatie. Dit kan de gemeente of provincie zijn, maar in de meeste gevallen zijn dit bedrijven. Betrokken ambtenaren geven aan dat in 80 of 90% van de gevallen een bedrijf opdrachtgever is. Er wordt zoveel mogelijk geprobeerd om de probleemhebber verantwoordelijk

te stellen. Volgens bodemadviesbureaus, die met verschillende opdrachtgevers werken, nemen bedrijven deze verantwoordelijkheid echter zelden en communiceren zij weinig met burgers. Er wordt enkel gecommuniceerd als men bezwaren of weerstand verwacht van burgers op de beschikking. Daar wordt aan toegevoegd dat de gemeente deze verantwoordelijkheid niet overneemt; zij heeft slechts een beperkte adviserende en controlerende rol. Bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies geven in enkele gevallen aan een duidelijke controlerende en begeleidende rol te hebben bij de communicatie door bedrijven.

Als verklaring voor de terughoudendheid van de private sector als het gaat om communicatie wordt genoemd dat de private sector zijn eigen 'positie' niet wil verzwakken. De communicatie bij bedrijven is over het algemeen dan ook vrij terughoudend, en alleen als het strikt noodzakelijk is wordt er gecommuniceerd. Grote bedrijven die wel open communiceren, zijn vaak beducht voor een negatief milieu-imago.

Geconcludeerd kan worden dat er geen eenduidig beeld lijkt te bestaan over de communicatieprocedure en de verantwoordelijkheid hiervoor bij de verschillende opdrachtgevers; dit zou verklaard kunnen worden doordat er überhaupt maar selectief gecommuniceerd wordt. Het ligt aan de situatie óf er gecommuniceerd wordt; logischerwijs ligt het ook aan de situatie wie hiervoor verantwoordelijk is en wie het initiatief neemt.

4.2 Uitkomsten casestudy's

In de casestudy's hebben we voor een aantal situaties in kaart gebracht wat de aanpak van gemeenten en provincies is als zij op een situatie stuiten die meer risicocommunicatie vereist. Zoals al eerder aangegeven, maken we hierbij onderscheid in cases die al gesaneerd zijn, cases in de planfase, cases die niet gesaneerd zullen worden en BUS-saneringen.

4.2.1 Cases die al gesaneerd zijn

Bij case # 1, een sanering in oktober 2009 vanwege de bouw van drie woningen, vindt de communicatie volgens de projectleider plaats door middel van brieven en de website van de gemeente. Voorafgaand aan de sanering is een eerste bewonersbrief gestuurd naar omwonenden. Dat was nodig vanwege een parkeerverbod. Een maand later is een tweede brief gestuurd met informatie over de sanering, in verband met de overlast die er is geweest. In deze gemeente is een soort standaardaanpak ontwikkeld voor de communicatie. De eerste communicatie dateert al uit de planfase vijf jaar eerder. Door problemen met procedures in de ruimtelijke ordening en de welstand heeft een en ander vertraging opgelopen.

Bij dit project zijn zes omwonenden geïnterviewd. Uit de resultaten blijkt dat men matig op de hoogte is van de verontreiniging; de helft van de respondenten geeft aan niet op de hoogte te zijn (ondanks het feit dat zij hier wel een brief over gekregen hebben). Men geeft wel aan te weten dat er gesloopt wordt (onderdeel van de verdere ontwikkeling), maar over de aard van de bodemverontreiniging weten zij vrij weinig. De andere helft van de respondenten zegt wel op de hoogte te zijn. Het verschilt sterk per respondent in welke mate zij op de hoogte zijn van de verontreiniging. Dit is deels afhankelijk van de mate van interesse voor het project. Alle respondenten geven aan dat zij brieven over de sanering ontvangen hebben, maar dit is niet de belangrijkste informatiebron. Veelal wordt vermeld dat brieven niet gelezen worden en 'op de stapel belanden'. De bewoners geven wel aan dat zij op de hoogte zijn 'via roddels/praatjes in de buurt'. Verder noemen drie respondenten borden langs het terrein en mensen op de werkvloer als informatiebron.

Bij case # 2, de sanering van een voormalig benzinstation, heeft de provincie een controlerende functie als bevoegd gezag. De gemeente heeft een directiefunctie bij de sanering en is verantwoordelijk

voor de communicatie. Hier is ook altijd een communicatiemedewerker bij betrokken. De kosten voor de onderzoeken en de sanering worden gefinancierd door een woningbouwvereniging en met een bijdrage uit het ISV. De sanering vindt plaats vanwege de herinrichting van het brinkje – de wijk is daarom intensief betrokken bij het hele proces. Er is een meedenkroepje opgericht in de buurt dat informatieavonden organiseert en nieuwsbrieven uitbrengt. Verder is er een presentatie geweest over de herinrichting, zijn er nieuwsbrieven verstuurd en heeft in een wijkkrant een bericht gestaan over de verontreiniging. Met bewoners waar binnenmetingen werden gedaan, werd via brieven apart gecommuniceerd over risico's. De media zijn bij deze verontreiniging niet actief vanwege het langlopende proces. Volgens de projectverantwoordelijke is er in deze gemeente geen standaardaanpak ontwikkeld voor de communicatie, maar zijn er wel verschillende standaardstappen doorlopen. Voorbeelden van standaardprocedures zijn het contact met de media dat altijd via de communicatieafdeling loopt en standaardindelingen van informatieavonden.

Vijf van de zes respondenten in het bewonersonderzoek blijken op de hoogte zijn van de verontreiniging. Deze respondenten hebben oppervlakkige kennis. Ze weten dat het gaat om een oud benzinestation en dat men ermee bezig is. Een van de respondenten weet dat het gaat om tanks in de bodem die zijn gaan lekken, en hij is ook op de hoogte van de planning. Drie van de zes respondenten zijn op de hoogte van de verontreiniging via de meedenkroep. De overige respondenten zijn op de hoogte via brieven, flyers, e-mail en door de waarneming van de activiteiten en borden voor hun huis.

Bij sanering # 3, woningbouw in een voormalig tuinbouwgebied, is gecommuniceerd door middel van een bewonersavond voor de kopers. Daarbij is de planning aangegeven en is uitgelegd wat de praktische consequenties en de verwachte overlast zouden zijn. De afdeling projecten heeft bij deze gemeente een eigen communicatiebureau voor dit project, dat samen met de afdeling bodem de communicatie deed. De GGD was hierbij niet betrokken. De projectbetrokkene benadrukt dat er in de communicatie altijd zo veel mogelijk openheid van zaken gegeven wordt. De bodemonderzoeken staan op internet. Kopers van de kavels zijn individueel geïnformeerd over de situatie op hun kavel. De communicatie ging per e-mail, telefoon, 'face to face' en middels de koopdocumenten. Verder was er een duidelijke contactpersoon voor vragen over specifieke kavels. De projectverantwoordelijke wil wel benadrukken dat omwonenden niet formeel zijn geïnformeerd over de uitlopende planning; dit had achteraf wel moeten gebeuren. Er is bij deze gemeente geen standaardaanpak voor de communicatie.

Uit het bewonersonderzoek blijkt dat alle geïnterviewde bewoners (zeven) op de hoogte waren van de verontreiniging. De beschikbare kennis over de verontreiniging en de sanering is oppervlakkig. Drie van de zeven respondenten weten dat het om asbest gaat. Zij zijn hiervan op de hoogte gesteld bij de koop van deze grond. Dit gebeurde door middel van een informatieavond, een groot pakket informatie via internet (kooprapport), een informatiefolder en informatie verstrekt door de projectleider. De bewoners geven hierbij wel aan dat zij vinden dat de gemeente weinig initiatief neemt en dat er achter informatie aan gezeten moet worden.

Volgens de projectleider van case # 4, een verontreiniging door een voormalige verffabriek, is er sprake geweest van uitgebreide communicatie naar burgers toe, na een stroef begin. Het optimaal erbij betrekken van de omgeving en een tijdige communicatie was van groot belang. Daarom is er een klankbordgroep opgericht, die gewerkt heeft aan een goedlopend informatie- en communicatietraject over de sanering. Het omgevingsplan leverde hieraan een belangrijke bijdrage. Er is tevens een website opgericht en er zijn verschillende bewonersbrieven en een buurtenquête uitgegaan. Verder was er mondeling contact en waren er informatieavonden. Er was ook een klachtnummer dat 24 uur per dag bereikbaar was. De eerste communicatie vond plaats in juni 2005, over de uiteindelijk gekozen aanpak van de sanering. Daarna is de klankbordgroep ingesteld. Er is weinig media-aandacht geweest; de projectleider stelt dat media-aandacht voornamelijk te verwachten is als er onvrede heerst in de buurt.

In deze gemeente is een stappenplan communicatie opgezet door het Steunpunt Wonen. Deze loopt van de onderzoeksfase tot de afrondingsfase. De GGD was eveneens bij de communicatie betrokken.

In deze casus zijn zes omwonenden van het project geïnterviewd. Uit de resultaten bleek dat alle respondenten uitgebreid op de hoogte waren van de verontreiniging. Men weet wat er op het terrein heeft gestaan, waar de verontreiniging vandaan komt, waar de verontreiniging ligt, wat er ligt en wat de planning is van de sanering. Een enkele respondent zegt niet precies te weten wat voor verontreiniging er ligt, maar dit komt volgens eigen zeggen doordat ze de informatie niet goed genoeg gelezen hebben. Alle respondenten geven aan van de verontreiniging en de sanering op de hoogte te zijn via brieven. Vijf van de zes respondenten weten dat er een klankbordgroep is opgericht. De meeste respondenten geven aan dat er veelvuldig gecommuniceerd is.

4.2.2 Cases die nog gesaneerd moeten worden

In case # 5, een vervuiling door een bedrijf dat machines en chemicaliën verkocht aan de chemische industrie, is de communicatie begonnen naar aanleiding van de resultaten van het eerste nader bodemonderzoek. Er is gecommuniceerd door middel van brieven en bijeenkomsten van de begeleidingsgroep, en er zal gecommuniceerd blijven worden tot de sanering is afgerond. De bewonersbrieven bevatten een verklarende woordenlijst, zodat technische begrippen eenvoudig opgezocht kunnen worden. De GGD is nauw betrokken bij de communicatie, aangezien er sprake is van gezondheidsrisico's en eventuele verspreidingsrisico's. De media spelen bij deze verontreiniging vooralsnog geen rol.

In het bewonersonderzoek zijn vijf omwonenden van dit project geïnterviewd. Dit was het maximale aantal, aangezien er zeven bewoners direct betrokken waren en participeerden in de begeleidingsgroep (enkel voor deze bewoners hadden we toestemming) en twee van hen niet bereikbaar waren. Uit de resultaten van het bewonersonderzoek blijkt dat alle vijf de respondenten uitgebreid op de hoogte zijn van de verontreiniging. Ze weten van het feit dat er vroeger een chemische fabriek heeft gestaan, en dat zowel de grond als het grondwater vervuild is. Daarnaast zijn ze op de hoogte van details en weten ze precies waar de verontreiniging zit. Men is hiervan op de hoogte via de begeleidingsgroep waar zij aan deelnemen en via briefcontact met de gemeente. Vier van de vijf respondenten geven aan al jarenlang op de hoogte te zijn via persoonlijke contacten. Het onderling communiceren over de verontreiniging heeft echter niet bijgedragen aan een verhoging van de onrust.

In case # 6, de kinderspeelplaats waar bij een controleonderzoek lood werd aangetoond, zijn meerdere contacten geweest met het wijkpanel en er heeft een buurtbijeenkomst over het totale plan (sanering en herinrichting van de speelplaats) plaatsgevonden, waarbij burgers ook betrokken waren. In augustus 2008 is er een eerste overleg geweest met het wijkpanel. Bij de communicatie is verder de GGD betrokken. Door de media is dit project nauwelijks opgepakt. De gemeente heeft een korte toelichting geschreven in de wijkkrant. In juni 2009 is er een buurtbijeenkomst geweest waarin bewoners geïnformeerd zijn over de resultaten van het onderzoek (er zijn geen risico's, maar de loodgehalten zijn te hoog voor een kinderspeelplaats). Verder is verteld over de planning. Men is voornemens een nieuwsbrief te gaan verspreiden. Er wordt alleen gecommuniceerd als dat nodig wordt geacht. Er bestaat in deze gemeente geen standaardaanpak voor de communicatie.

Uit het bewonersonderzoek blijkt dat alle zeven respondenten op de hoogte waren van de verontreiniging. De beschikbare kennis is oppervlakkig: men weet dat het gaat om de kinderspeelplaats en dat deze nog niet schoongemaakt is (terwijl dat in september zou gebeuren); enkele respondenten weten iets over de risico's en om wat voor stof het gaat. Men is hiervan op de hoogte gesteld door observaties, roddels in de buurt en de krant. Drie van de zes respondenten geven aan van een informatieavond gehoord te hebben. Twee van hen hebben deze avond daadwerkelijk bezocht. Hierbij valt op dat de buurtvereniging weinig genoemd wordt. Men vindt deze buurtvereniging dan ook totaal niet actief in de communicatie.

4.2.3 Cases waarbij besloten is om niet te saneren

Ook in case # 7, waarbij asbest in tuintjes ontdekt werd, is gecommuniceerd door middel van brieven (informatie ontdekking asbest, informatie resultaten onderzoek, conclusie niet saneren) aan direct betrokken bewoners en aan alle bewoners in het gebied van de herontwikkeling. De brieven aan alle bewoners waren wat algemener van karakter. De GGD is hier niet bij betrokken, aangezien er geen gezondheidsrisico's zijn vastgesteld. Verder werden er berichten over gepubliceerd in lokale kranten en op websites. Voor de communicatie is in deze gemeente geen standaardaanpak, maar wordt altijd wel min of meer hetzelfde stramien gevolgd.

Uit de resultaten van het bewonersonderzoek blijkt dat alle zes respondenten goed op de hoogte waren van de verontreiniging. Iedereen weet welke onderzoeken er zijn geweest, dat de verontreiniging te maken heeft met asbest, wat er precies in de grond zit en hoeveel, en dat dit ten gevolge van de geplande nieuwbouw ontdekt is.

Vier van de zes respondenten geven aan op de hoogte te zijn gesteld van de verontreiniging via de buurt (roddels). De buurt heeft de stukjes asbest ook ontdekt. Daarna is men, tijdens de onderzoeken van de gemeente, op de hoogte gesteld via brieven, berichten in de krant en informatieavonden waarin uitleg werd gegeven over de verontreiniging (in de buurt was ook een vast aanspreekpunt).

In case # 8, de verontreiniging op een voormalige stortplaats, waren de betrokkenen bij de verontreiniging de provincie (bevoegd gezag), de gemeente, de GGD, het adviesbureau en een contactpersoon die fungeert als intermediair tussen bewoners en provincie/gemeente. Er zijn twee informatieavonden georganiseerd, ten eerste voorafgaand aan de onderzoeken en ten tweede om de resultaten van de onderzoeken te presenteren. Hier hebben bewoners een verslag van ontvangen. Burgers zijn hierbij geïnformeerd over de historie, de aanpak, de mogelijke overlast en de betrokkenen, en er is verteld wie hun contactpersoon is. Verder is er een website ontwikkeld met achtergrondinformatie, waar bewoners via een besloten gedeelte met andere betrokkenen kunnen communiceren. Tijdens het uitvoeren van de onderzoeken ontvangen bewoners brieven en telefoontjes van het onderzoeksbureau. Als laatste is er een contactpersoon aangesteld als intermediair tussen bewoners en de overheid. De provincie is in dit geval verantwoordelijk voor de communicatie. De GGD adviseert over de gezondheidsrisico's. Verder was er ook contact met de pers; hierover worden afspraken gemaakt met de bewoners. Indien er ongecoördineerd gecommuniceerd wordt, heeft dit volgens de projectleider vaak invloed op de waarde van woningen, als gevolg van een stigma. In deze gemeente bestaat er een richtlijn voor de communicatie.

Uit de resultaten van het bewonersonderzoek blijkt dat alle zeven respondenten op de hoogte zijn van de verontreiniging. Een aantal respondenten geeft aan dat zij niet van de verontreiniging op de hoogte waren toen ze hun huis kochten. De respondenten zijn verder goed geïnformeerd over welke stoffen waar liggen, wat de risico's zijn en over het feit dat er niet gesaneerd gaat worden. Men geeft aan hiervan op de hoogte te zijn gebracht door de gemeente of de provincie door middel van brieven, een informatieavond, een rapport (verslag informatieavond) en eventueel telefonisch contact. Een enkeling weet iets van een website, maar de meeste respondenten zijn hier niet van op de hoogte of zeggen dat deze ontoegankelijk is.

Bij case # 9, een kinderspeelplaats die eigendom was van de gemeente, is de inzet van communicatiemiddelen volgens de projectverantwoordelijke zorgvuldig afgewogen. Toen in 2007 bekend werd dat de bodem van de kinderspeelplaats enigszins vervuild was, is besloten om tijdelijk het terrein te sluiten, totdat precies duidelijk was hoe ernstig de vervuiling was. Ter informatie is een persbericht verstuurd en deze informatie is op de website van het stadsdeel vermeld. Hierna hebben interviews met lokale en regionale televisiezenders plaatsgevonden. Daarnaast is er een brief gestuurd naar de scholen in de omgeving om hen van de situatie op de hoogte te brengen. Aangezien de kinderspeelplaats geen direct omwonenden heeft, is er niet gericht een bewonersbrief gestuurd. Wel is

op het hek een groot bord gehangen met informatie. Na het diepgaandere onderzoek is de kinderspeelplaats weer opengesteld, omdat het risico minimaal is gebleken. Wederom is er een persbericht uitgestuurd en is deze op de website vermeld, en is er een brief naar de scholen in de omgeving gestuurd.

4.2.4 Cases waarbij gesaneerd is volgens de BUS-procedure

Case # 10 in het onderzoek is een BUS-sanering. In dit soort situaties wordt er in de gemeente waarin het onderzoek plaatsvond enkel gecommuniceerd door middel van een mededeling van de melding in huis-aan-huisbladen, waarin burgers kort geïnformeerd worden over de sanering en de planning, er wordt verteld dat er geen bezwaar kan worden aangetekend en er staat een contactpersoon vermeld. Bij deze BUS-meldingen was de provincie verantwoordelijk voor de communicatie. Bij BUS-saneringen is de procedure voor de communicatie compleet gestandaardiseerd; er komt een bericht van de melding en een evaluatieverslag dat ter inzage ligt.

Uit de resultaten van het bewonersonderzoek blijkt dat geen enkele respondent op de hoogte is van de verontreiniging. Vijf van de zes respondenten geven aan ook niet geïnformeerd te hoeven worden over dit soort kleine standaardverontreinigingen. Dit vindt men overdreven. Een respondent zou wel graag op de hoogte gesteld worden als de sanering echt voor zijn huis plaatsvindt. Hij zou dan geïnformeerd willen worden over zaken als het soort vervuiling en de ligging. De manier waarop maakt hem niet uit, een e-mail of pamflet is voldoende.

4.3 Conclusie over het communicatie proces

Uit de algemene interviews blijkt dat vrijwel alle gemeenten en provincies in het onderzoek één tot vijf keer per jaar met een bodemverontreiniging te maken hebben waarbij het nodig is om intensiever met bewoners te communiceren. Over het algemeen wordt er niet veel gecommuniceerd indien besloten wordt om niet te saneren. Indien er enkel gecommuniceerd wordt bij daadwerkelijke saneringen door gemeenten, zal de frequentie van de communicatie steeds lager komen te liggen.

De minimale vorm van communiceren over bodemverontreiniging bestaat uit de wettelijk verplichte publicatie in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB). Dit is bijvoorbeeld het geval bij saneringen volgens de BUS-procedure. Daarnaast communiceren gemeenten meestal naar burgers wanneer er onrust verwacht wordt of opgetreden is. Andere redenen om te communiceren zijn de grootte en spoedeisendheid (humane risico's) van de verontreiniging. Tot op zekere hoogte bestaat er in vrijwel alle gemeenten een standaardaanpak met betrekking tot de communicatie. In de praktijk is een aantal stappen vastgesteld die altijd genomen worden. Deze stappen hebben bijvoorbeeld betrekking op de communicatieprocedure bij de verkennende onderzoeken, de inrichting van informatieavonden, het afhandelen van de media en de BUS-procedure. Ook wordt via een standaardprocedure vastgesteld welke partijen erbij betrokken zijn. Verdere of diepgaandere communicatie hangt altijd af van de situatie. Aan de ene kant geven betrokkenen aan dat communicatie bekendheid met het probleem creëert en dat mensen hierdoor gerustgesteld worden. Anderzijds kan communicatie volgens betrokkenen het effect hebben dat mensen juist onrustig worden door deze informatieoverdracht.

Er lijkt geen heel eenduidig, helder beeld te bestaan over de communicatieprocedure en de verantwoordelijke bij verschillende opdrachtgevers. Bodembetrokkenen bij adviesbureaus geven aan dat bij de projecten waarbij het adviesbureau betrokken is, de opdrachtgever uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de communicatie. Dit wil zeggen het bedrijf of de overheid. De private sector heeft hierbij de neiging om minder open te communiceren om hun 'positie' niet te verzwakken. De communicatie bij bedrijven is over het algemeen dan ook vrij terughoudend en bevat alleen het hoogstnoodzakelijke.

De middelen en inhoud van de communicatie zijn afhankelijk van de situatie. De inhoud van de communicatie bevat basisinformatie over het wat, waar, wanneer, hoe en waarom van de verontreiniging en/of sanering. Verder gaat men in op de gevolgen en relevante zaken voor de burger. De minimale vorm van communiceren gebeurt door middel van informatiebrieven; daarnaast zijn informatieavonden een populaire manier van communiceren. Vaak worden bij de communicatie in ieder geval omwonenden, de opdrachtgever, de projectleider en het eventuele adviesbureau betrokken. De GGD wordt er meestal niet automatisch bij betrokken. Als er (eventueel) sprake is van humane risico's wordt wel altijd het advies van de GGD gevraagd.

De stelling die naar aanleiding van de algemene interviews werd gedaan – dat de communicatie zowel qua inhoud als qua wijze afhankelijk is van de situatie en dat er geen échte standaardaanpak bestaat –, lijkt door de casestudy's bevestigd te worden. Naar gelang de situatie wordt er een manier van communiceren gekozen. Daarbij worden de standaardstappen die beschreven worden in de algemene interviews in de casestudy's wel toegepast. De BUS-procedure wordt volledig volgens een standaardaanpak uitgevoerd. De communicatie blijft hier beperkt tot een mededeling in een huis-aan-huisblad. Uit de cases blijkt verder dat er door de projectverantwoordelijken aanzienlijke inspanningen verricht zijn om bewoners van de bodemverontreiniging en -sanering op de hoogte te brengen (Tabel 5). Hier wordt duidelijk dat er door de projectverantwoordelijke van de aangedragen cases inderdaad behoorlijk veel gecommuniceerd is. Het succes hiervan is wisselend. In case # 1 tot en met case # 3 en in case # 6 zijn de omwonenden matig op de hoogte. In case #1 en case # 2 zijn niet alle bewoners op de hoogte. Dit is vooral opvallend in case # 1. Hier valt ook op dat de bewoners de door de projectverantwoordelijke genoemde communicatiemiddelen niet kennen en zich baseren op geruchten in de buurt en het gegeven dat het project uitgevoerd wordt. Over het algemeen geldt echter dat vrijwel alle door ons benaderde bewoners op de hoogte zijn via de kanalen die voor de communicatie ingezet zijn. De hoogte van het kennisniveau varieert. Ook blijkt dat er nauwelijks media-aandacht voor de bodemverontreinigingen is geweest. Alleen in case # 6 maakt men hier melding van, en in case # 7 is de berichtgeving in de media bewust gezocht als onderdeel van de communicatiestrategie. Bij de BUS-sanering is geen van de omwonenden op de hoogte. Desgevraagd geven vrijwel alle respondenten aan dat dit geen enkel probleem is en dat de beperkte communicatie in dit geval voldoet.

Tabel 5: Communicatie en informatieverwerking in de cases

Case #	Type	Wijze van communiceren	Kennis-niveau	Hoe geïnformeerd?	Media-aandacht
1	Gesaneerd	Verplichte publicatie, brieven en website	3 v/d 6 bewoners & matig	Roddels/praten in de buurt, door de uitvoering	Nee
2	Gesaneerd	Verplichte publicatie, klankbordgroep, website, nieuwsbrieven, presentatie, wijkkrant	5 v/d 6 bewoners & matig	Meedenkgroep, brieven, flyers, e-mail, door de uitvoering	Nee
3	Gesaneerd	Verplichte publicatie, bewonersbijeenkomst, e-mail, telefoon, persoonlijk, koopdocumenten	7 v/d 7 bewoners & matig	Bewonersbijeenkomst, projectleider, koopdocumenten, folder	Nee
4	Gesaneerd	Verplichte publicatie, klankbordgroep, omgevingsplan, website, bewonersbrieven, buurtenquête, persoonlijke contacten, informatieavonden, klacht nummer, steunpunt wonen	6 v/d 6 bewoners & goed	Brieven, klankbordgroep, informatieavonden, websites	Nee
5	Planfase	Verplichte publicatie, brieven, begeleidingsgroep	5 v/d 5 bewoners & goed	Begeleidingsgroep, jarenlange buurtcontacten	Nee
6	Planfase	Verplichte publicatie, wijkpanel, bewonersbijeenkomst, wijkkrant	7 v/d 7 bewoners & matig	Roddels/praten in de buurt, observaties, krant	Enigszins
7	Niet saneren	Brieven, kranten, informatieavond, websites	6 v/d 6 bewoners & goed	Roddels/praten in de buurt, zelf ontdekt, brieven, informatieavond	Ja, zelf gezocht
8	Niet saneren	Informatieavonden, website, brieven, telefonisch	7 v/d 7 bewoners & goed	Brieven, informatieavond, verslag hiervan, telefonisch	Nee
9	Niet saneren	Lokale en regionale tv, persbericht, website, brief aan scholen, bord op locatie	N.v.t.	N.v.t.	N.v.t.
10	BUS-sanering	Verplichte publicatie	0 v/d 6 bewoners	N.v.t.	N.v.t.

5 Bezorgdheid onder burgers

5.1 Uitkomsten algemene interviews

Uit de algemene interviews blijkt dat de lokale verantwoordelijken op het gebied van bodem de bezorgdheid van burgers over bodemverontreiniging en -sanering zeer verschillend inschatten (Tabel 6). De gemiddelde score voor de gepercipieerde bezorgdheid is bijna vijf en is dus matig te noemen. Deze score is bijna twee schaalpunten lager dan de score voor bezorgdheid die in de Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse (MKBA) gevonden werd. Vrijwel alle respondenten benadrukken dat zij het lastig vinden om de ‘gemiddelde’ bezorgdheid aan te geven, vanwege de grote verscheidenheid in situaties en mensen. Aangegeven wordt dat het grootste deel van de burgers zich weinig zorgen maakt, maar dat bij een klein deel van de omwonenden de bezorgdheid sterk omhoog kan schieten.

Tabel 6: Bezorgdheid van omwonenden volgens lokale bodemverantwoordelijken

Frequentie	Mate van onrust
0	0
0	1
0	2
4	3
8	4
4	5
3	6
2	7
1	8
1	9
0	10
Gemiddeld	4,9

(0 = helemaal niet bezorgd; 10 = heel erg bezorgd)

5.2 Uitkomsten casestudy's

In de casestudy's blijkt de werkelijke bezorgdheid van burgers bij bodemverontreiniging gemiddeld redelijk overeen te komen met de beleving van de onrust door lokale verantwoordelijken (Tabel 2). De betrokken overheden in de casestudy's schatten de onrust bij deze verontreiniging echter wat hoger in dan in werkelijkheid het geval is. Deze verschillen kunnen deels verklaard worden doordat de bezorgdheid onder bewoners alweer wat afgenomen is, terwijl de verantwoordelijken rapporteren over de hoogste mate van bezorgdheid. Alleen in case # 4 en case # 6 wordt de ongerustheid onderschat. In case # 4 werd aangegeven dat de onrust met behulp van de communicatie (met name door de klankbordgroep) grotendeels weggenomen is, uitmondend in een 1 op een schaal van 0 tot 10. Het effect van de communicatie is bij dit project blijkbaar iets minder sterk dan gehoopt. Ook voor inschattingen in de casestudy's geldt uiteraard dat er een aanzienlijke variatie in de scores is. Het betreft hier immers een deelverzameling van de algemene interviews. Het idee uit de algemene interviews dat er veel variatie is in onrust onder omwonenden wordt hier bevestigd. Vooral bij case # 4, case # 6 en case # 8 werd veel variatie in de antwoorden van bewoners gevonden. In case # 8 was dit in

overeenstemming met de verwachting van de lokale verantwoordelijke. In case # 4 was de mate van bezorgdheid tijdens de werkzaamheden veel hoger, maar deze is in de loop van het saneringsproces en na afronding van de sanering naar beneden gegaan. De resultaten wijzen dus uit dat de onrust bij de tien verontreinigingen gemiddeld matig tot laag is, maar dat er in bijna elke situatie wel enkele mensen zijn die behoorlijk ongerust zijn.

Tabel 7: Gepercipieerde en daadwerkelijke bezorgdheid omwonenden bodemverontreiniging

Case #	Type	Perceptie	SD	Daadwerkelijk	SD
1	Gesaneerd	2		2	
2	Gesaneerd	6,5		4,5	
3	Gesaneerd	6		2,5	
4	Gesaneerd	1		4	Groot
5	Planfase	7,5		3	
6	Planfase	1,5		2,5	Groot
7	Niet saneren	4		2,5	
8	Niet saneren	5	Groot	4	Groot
9	Niet saneren	1		-	
10	BUS sanering	4		1	
	Gemiddeld	3,9		2,6	

(0 = helemaal niet bezorgd; 10 = heel erg bezorgd)

De laagste onrust is er bij de laatste case (de twee BUS-saneringen). Volgens de verantwoordelijke is er weinig bezorgdheid over dit soort projecten. Mensen krijgen het amper mee. De gemeente of provincie krijgt bijna nooit vragen over dit type saneringen.

5.3 Oorzaken van de bezorgdheid

5.3.1 Uitkomsten algemene interviews

Lokale verantwoordelijken bij gemeenten en provincies beschouwen de eventuele effecten van bodemverontreiniging op de WOZ-waarde en de gezondheid als de belangrijkste oorzaken van onrust. Financieel-economische aspecten zijn volgens hen voor burgers zelfs een belangrijkere bron van bezorgdheid dan de effecten op de gezondheid.

Verder stellen zij dat omwonenden bij ziektegevallen in de omgeving snel een verband met de bodemkwaliteit leggen en dat bodemverontreiniging vaak gemakkelijk geassocieerd wordt met gif en asbest. Blijkbaar kleeft aan de bodem wat dit betreft een stigma zoals bedoeld in het SARF. Ook is de gezondheid van kinderen vaak een belangrijke reden voor bezorgdheid. Verder is er vaak een hiërarchie in de zorgen te onderscheiden. Als bij burgers die bezorgd zijn over de gezondheidsrisico's deze bezorgdheid wordt weggenomen, wordt de WOZ-waarde het belangrijkste punt van onrust. Hiernaast gaat de bezorgdheid volgens de experts in mindere mate ook over praktische consequenties en overlast van de verontreiniging en sanering.

5.3.2 Uitkomsten casestudy's

5.3.2.1 Onderwerpen van bezorgdheid

In de casestudy's kunnen de redenen voor de bezorgdheid volgens de lokale verantwoordelijken vergeleken worden met de redenen die de bewoners zelf noemen (Tabel 8). Nu blijkt dat de lokale

verantwoordelijken, wanneer zij in algemene termen over het onderwerp spreken, blijkbaar een te groot belang aan het economisch redeneren van bewoners toekennen. De resultaten van de casestudy's laten zien dat in concrete gevallen gezondheidsrisico's zowel door omwonenden als door lokale verantwoordelijken als de belangrijkste reden voor bezorgdheid worden gezien, en daarna pas de WOZ-waarde. Dit druist in tegen wat er gesteld werd in de algemene interviews met bodemmedewerkers. Daarin werd de WOZ-waarde aangegeven als voornaamste punt van onrust. In de antwoorden van de omwonenden is het belang van de WOZ-waarde minder duidelijk aanwezig. Dit laatste zou eventueel het gevolg kunnen zijn van de wijze van onderzoeken. Bezorgdheid om de woningwaarde wordt misschien minder snel in een interview genoemd dan zorgen om de gezondheid. Anderzijds is ongerustheid over de waarde van je bezit een maatschappelijk geaccepteerd onderwerp dat niet verborgen hoeft te blijven.

Tabel 8: Redenen voor bezorgdheid in de casestudy's

Case #	Volgens lokale verantwoordelijken	Volgens bewoners
1	Gezondheid	Praktische consequenties, gezondheid
2	Gezondheid	Gezondheid en aanwezigheid andere verontreinigingen
3	Gezondheid en praktische consequenties	Gezondheid en volledigheid sanering
4	Voorname-lijk gezondheid, WOZ-waarde enigszins	Eigen gezondheid en die van kinderen
5	Gezondheid en WOZ-waarde	Eigen gezondheid, gezondheid van kinderen, praktische consequenties, milieuhygiëne
6	Gezondheid en WOZ-waarde	Gezondheid, WOZ-waarde, mobiele verontreiniging en milieuhygiëne, verkoopbaarheid huis
7	Onbekend	Gezondheid
8	Eigen gezondheid en die van kinderen, WOZ-waarde	
9	N.v.t. (nauwelijks bezorgd)	Niet ondervraagd
10	Gezondheid en WOZ-waarde (beide sporadisch)	Praktische consequenties

5.3.2.2 Gevoel of verstand

Een discussie die bij de onrust onder omwonenden nogal eens opspeelt is de vraag waarop omwonenden zich in hun reactie op baseren. Uit de uitkomsten van het bewonersonderzoek blijkt dat er over het algemeen een combinatie van cognitieve en gevoelsmatige afwegingen gebruikt wordt (Tabel 9). De gevoelsmatige afweging komt regelmatig tot uiting in een angst voor het achterblijven van restvervuiling.

Tabel 9: Wijze van oordeelsvorming

Case #	Gevoelsmatig	Cognitief
1	Ja, te druk met andere zaken	Ja, opgegroeid met risico
2	Ja	Ja, want er bestaan gezondheidsrisico's
3	Ja, men vraagt zich af of alles weg is, maar er is geen reden om aan te nemen dat er nog meer in de grond zit	
4	Ja	Ja, want maatregelen, mannen in witte pakken, teerlucht, mensen ziek
5		Ja, er zijn stoffen in de lucht gevonden, maatregelen genomen en de grondwaterstroming is onderzocht
6	Ja, het gevoel van 'zou er nog meer zitten?'	In sommige gevallen ook gebaseerd op aanwijzingen, namelijk de onvruchtbare grond in de tuinen
7	Ja, omdat asbest snel wordt geassocieerd met gezondheid	
8	Ja, wat als het niet helemaal weg is?	Ja, gebaseerd op ernstige gezondheidsklachten
9	N.v.t.	N.v.t.
10	N.v.t.	N.v.t.

5.3.2.3 Invloed van sanering op bezorgdheid

Een relevante vraag bij de oorzaken van de bezorgdheid is of het schoonmaken van de grond de bezorgdheid doet afnemen. Een deel van de geïnterviewde bodemverantwoordelijken stelt dat een sanering altijd positief is en onrust wegneemt, in ieder geval met betrekking tot de gezondheid. Dit wordt genoemd in case # 3, case # 4, case # 6 en case # 10. Er wordt echter ook aangegeven dat na een sanering vaak enige mate van bezorgdheid blijft bestaan omdat het vaak onduidelijk is of alle vervuiling opgeruimd is (case # 10 en case # 2). In de vorige paragraaf constateerden we dat dit vaak een gevoelsmatige afweging is. De bodemverantwoordelijke voor case # 7 signaleert echter geen toename van de onrust, ondanks het feit dat deze case niet gesaneerd wordt. Waarschijnlijk slaat de verantwoordelijke voor case # 8 de spijker op de kop met de signalering dat het bestaan van consensus over de aanpak tussen de verschillende betrokkenen belangrijker is voor de bezorgdheid dan het al dan niet saneren van de grond.

5.3.2.4 Invloed van communicatie door de verantwoordelijken

Gesaneerde cases

Bij case #1 vindt een bezorgde respondent dat een betere communicatie over de precieze aard en risico's van de sanering zou bijdragen aan een verlaging van haar bezorgdheid. Het merendeel van de respondenten geeft echter aan dat meer communicatie absoluut niet nodig is; je zou er slechts mensen bezorgd mee maken.

In case # 2 vindt men enerzijds dat de onrust zeker is verminderd door een goede communicatie en aandacht voor de situatie. Anderzijds denken burgers dat, om de onrust af te laten nemen, er beter en meer ópen gecommuniceerd zou moeten worden over zaken als de precieze gevolgen voor omwonenden en welke plekken er precies verontreinigd zijn.

In case # 4 heeft de aanpak van de communicatie in het begin bijgedragen aan de mate van onrust. Vier van de zes respondenten geven aan dat door een steeds verbeterende communicatie de mate van onrust omlaag ging. Eén respondent weet dit niet zeker, en één respondent is van mening dat door vroegtijdige communicatie (wat hier dus niet gebeurd is en wel nodig is volgens hem) de mate van onrust omhoog zou gaan omdat hij hiervan op de hoogte gesteld werd.

Cases in de planfase

In case # 5 geven de respondenten aan dat de communicatie niet heeft bijgedragen aan de mate van bezorgdheid, omdat zij niet ontevreden zijn over de communicatie maar over de boodschap. De informatie die verstrekt is over de richting van het grondwater en de gezondheidsrisico's kan natuurlijk wel bijdragen aan de mate van bezorgdheid.

In case # 6 geven de respondenten enerzijds aan dat zij niet alles hoeven te weten wat er speelt en dat hun mate van onrust omhoog ging toen zij op de hoogte gesteld werden (logischerwijs). Anderzijds vinden de meeste respondenten het prettig om op de hoogte gehouden te worden van wat er speelt, of er risico's zijn, of het al weggehaald is enzovoort. Door openheid en het naar buiten brengen van informatie zorgt de gemeente voor geruststelling, zowel wanneer er geen verontreiniging gevonden wordt als wanneer er wel verontreiniging zit en er iets aan gedaan gaat worden. Er kan geconcludeerd worden dat het feit dat men slecht op de hoogte is onzekerheid schept. Eén respondent gaf aan dat het mogelijk saneren van de grond zijn bezorgdheid verhoogt, aangezien hij zich druk maakt over de geluids- en triloverlast.

Cases die niet gesaneerd worden

In case # 7 heeft de communicatie bijgedragen aan een verlaging van de bezorgdheid: vier van de zes respondenten geven aan dat informatie over de resultaten van het onderzoek en het niet bestaan van risico's bijdroeg aan hun lage mate van onrust. Ook het vertrouwen in de onderzoeken en de gemeente droeg hieraan bij.

Ook in case # 8 heeft de communicatie in deze situatie invloed gehad op de bezorgdheid. In twee gevallen is de bezorgdheid verminderd door het informeren over de afwezigheid van risico's. Eén respondent (bezorgdheid 9) geeft aan dat zijn onrust toegenomen is door het bericht over de kankergevallen, maar ook weer is verminderd door het bericht dat er geen risico's zijn.

In case # 9 en case # 10 is de invloed van communicatie vanuit de overheid niet van toepassing, omdat er bij case # 9 geen respondenten benaderd konden worden en bij case # 10 de respondenten in het geheel niet op de hoogte waren van de verontreiniging. Deze cases zijn dan ook niet meegenomen in dit deel van het hoofdstuk.

Conclusie

Over het algemeen waren omwonenden bij een bodemverontreiniging het erover eens dat een goede communicatie de bezorgdheid naar beneden heeft geholpen of had kunnen helpen. Enkele respondenten lieten een tegenstrijdig beeld zien. Zij vonden namelijk dat communicatie de mate van bezorgdheid juist verhoogd heeft of dat meer communicatie de onrust zou verhogen. De casestudy's wezen niet uit dat de mate van bezorgdheid lager was bij cases waarin communicatie een sterke invloed had. Bij de cases waarin de communicatie het sterkst van invloed was op de bezorgdheid (# 2, # 4 en # 8), was de mate van bezorgdheid zelfs relatief hoog. Dit zou verklaard kunnen worden door het feit dat de meeste gemeenten ten gevolge van onrust verdergaand communiceren. Het ging hier waarschijnlijk om situaties die veel onrust opwekten bij omwonenden.

5.3.2.5 Vertrouwen in bevoegd gezag

Gesaneerde cases

In case # 1 was er naar de mening van de projectleider veel vertrouwen in het bevoegde gezag. Het onderzoek onder de burgers toont echter een gemêleerd beeld. Drie respondenten geven aan veel vertrouwen te hebben in de gemeente. Deze bewoners gaan ervan uit dat de gemeente hen informeert naar gelang de ernst van de situatie. Eén respondent toont wat meer wantrouwen ten opzichte van de gemeente, omdat het gevoel bestaat dat er informatie wordt achtergehouden. Een andere respondent heeft geen vertrouwen in de gemeente omdat het niet realistisch is wat men probeert te bereiken. Volgens de regels wordt alleen de bouwgrond maar gesaneerd, terwijl de hele gemeente in feite vervuild is. Een derde respondent vindt dat de gemeente onzorgvuldig handelt en dat de communicatie niet optimaal is. Respondenten die de gemeente wel vertrouwen geven juist aan geen behoefte te hebben aan meer communicatie.

De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging is volgens de bewoners niet meer te achterhalen. Volgens hen is de gemeente daarom nu verantwoordelijk. Twee respondenten geven aan dat niet duidelijk is wie er eigenlijk de verantwoordelijkheid heeft en dat niemand zich verantwoordelijk voelt. Een aandachtspunt is dan ook het aanstellen van één vaste verantwoordelijke, aangezien men vaak van de een naar de ander wordt gestuurd.

In case # 2 hebben volgens de projectverantwoordelijke de betrokken burgers vertrouwen in de gemeente. Uit het onderzoek onder burgers blijkt dat het vertrouwen in de informatiebronnen voornamelijk hoog ligt bij de respondenten die bij de meedenkgroep betrokken zijn: zij geven bijvoorbeeld aan dat deze informatiebron erg dicht bij de buurtbewoners staat en deze hier veel betrokkenheid toont. Verder geeft een respondent aan dat de in de brief aangekondigde werkzaamheden netjes werden uitgevoerd binnen enkele dagen. In de gemeente is er over het algemeen iets minder vertrouwen. Dit heeft echter weinig met deze sanering te maken, maar meer met persoonlijke andere ervaringen. Enkele respondenten geven aan het gevoel te hebben dat de gemeente bepaalde zaken achterhoudt. De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging en sanering ligt volgens de bewoners op het moment bij de gemeente en de provincie. Vier van de vijf respondenten heeft vertrouwen in de gemeente als verantwoordelijke. Eén respondent heeft het gevoel dat de gemeente vanwege economische belangen bepaalde zaken achterhoudt.

In case # 3 vindt de projectverantwoordelijke dat er sprake is van vertrouwen in het bevoegde gezag. Uit het onderzoek onder bewoners blijkt dat het vertrouwen in de informatiebronnen matig is. Dit ligt voornamelijk aan de gemeente en hun communicatie en afspraken. De verantwoordelijkheid voor de sanering ligt volgens de respondenten bij de gemeente, aangezien zij de grond verkocht heeft. Het vertrouwen in de gemeente is laag: vijf van de zeven respondenten geven aan geen vertrouwen te hebben in de gemeente als verantwoordelijke, omdat zij haar afspraken niet nakomt en de verantwoordelijkheid afgeschoven wordt. Twee respondenten geven aan dat ze wel vertrouwen hebben in een goede aanpak van de gemeente maar niet in de communicatie. Slechts één respondent geeft aan veel vertrouwen te hebben in de gemeente. In de beschikbare onderzoeksrapporten is wel vertrouwen. De onderzoeken zien er kwalitatief hoogwaardig uit naar de mening van de respondenten.

In case # 4 is er volgens de projectleiders als gevolg van goede communicatie op dit moment veel rust, duidelijkheid en vertrouwen in het bevoegde gezag. Dit wordt bevestigd door de respondenten in het bewonersonderzoek; zij vinden dat er over het algemeen redelijk veel vertrouwen is. Maar de voorgeschiedenis is nog niet vergeten: er zijn mensen ziek geworden en verhuisd. Er blijft daarom een geringe mate van wantrouwen bestaan over het zorgvuldig en belangeloos handelen van de gemeente. Twee respondenten geven aan dat het vertrouwen steeds beter is geworden in de loop der tijd, vooral door de aandacht en grondigheid waarmee de situatie aangepakt is. Eén respondent vindt het verder vreemd dat er nu pas over geïnformeerd wordt terwijl er al eerder onderzoeken naar de verontreiniging uitgevoerd zijn. Een andere respondent geeft aan dat hij denkt dat gemeente en projectontwikkelaar het

commerciële belang toch boven de gezondheid laten gaan. Daarnaast bestaat er nog steeds de angst dat de verontreiniging niet volledig weg is.

De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging ligt op het moment bij de gemeente, vinden de respondenten. Eén respondent twijfelt hierover, zij weet niet precies wie er verantwoordelijk is.

Cases in de planfase

In case # 5 verschilt het vertrouwen in de informatiebronnen (begeleidingsgroep, brieven). De projectleider wil geen informatie geven over het wel of niet bestaan van vertrouwen in de overheid vanuit burgers. Twee respondenten geven aan totaal geen vertrouwen te hebben in de gemeente, omdat het proces veel te lang duurt en er meer daadkrachtigheid zou mogen zijn. Twee respondenten hebben twijfel over het vertrouwen in de informatiebronnen: zij vinden dat de overheid haar best doet om alles zo netjes mogelijk af te werken en daar ook goed onderzoek in stopt, maar zijn toch niet overtuigd van hun goede intenties. De laatste respondent heeft veel vertrouwen in de informatiebronnen, omdat zij er van uitgaat dat het onderzoek van een goede kwaliteit is en de informatiebronnen de werkelijkheid goed weergeven.

De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging ligt volgens de respondenten bij de gemeente, omdat de oorspronkelijke vervuiler niet meer aansprakelijk gesteld kan worden. Enkele respondenten tonen hierbij twijfel, omdat ze niet zeker weten wie nu verantwoordelijk is. Dit is moeilijk te zeggen, volgens de respondenten. Het vertrouwen in de gemeente is verschillend, maar bijna alle respondenten vinden dat de gemeente daadkrachtiger zou moeten optreden. Dit komt voort uit het feit dat de verontreiniging er al zo lang ligt en de gemeente er nog nooit iets mee gedaan heeft. Twee respondenten geven aan verder wel vertrouwen te hebben in de gemeente.

In case # 6 bestaat er volgens de betrokken ambtenaar onder het grootste deel van de betrokken bewoners wel vertrouwen in de gemeente. Uit het bewonersonderzoek blijkt ook dat het vertrouwen in de informatiebronnen over het algemeen goed is: men gaat uit van de correctheid van informatie in de krant en de onderzoeken. Eén respondent geeft aan weinig vertrouwen te hebben in de gemeente, omdat zij haar afspraken over de sanering niet nakomt.

De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging ligt volgens alle respondenten bij de gemeente. Het is wel te merken dat zij hier even over na moeten denken, het is niet meteen duidelijk wie de verantwoordelijkheid heeft. Het vertrouwen in de gemeente als verantwoordelijke is matig. Twee respondenten geven aan dat zij vertrouwen hebben in de gemeente, drie respondenten zijn er niet helemaal gerust op dat de verontreiniging goed weggehaald wordt en dat alle informatie openlijk wordt gegeven. Daarnaast houdt de gemeente zich niet aan de planning en communiceert zij hier ook niet over. Eén respondent geeft dan ook aan geen vertrouwen te hebben in de gemeente, omdat zij haar afspraken niet nakomt.

Cases die niet gesaneerd worden

In case # 7 is er volgens de projectverantwoordelijke sprake van vertrouwen in het bevoegde gezag, als hij keek naar de beperkte hoeveelheid reacties. Hij vraagt zich echter wel af of dit bij burgers ook zo beleefd wordt. Uit de interviews onder bewoners wordt duidelijk dat er over het algemeen redelijk wat vertrouwen is in de informatiebronnen. 'Als je een brief van de gemeente krijgt waarin staat dat er geen risico's zijn, ga je ervan uit dat het goed is,' is de algemene lijn. Ook in de deskundigheid van de onderzoeken, uitgevoerd door een onderzoeksbureau, bestaat vertrouwen. Er blijft echter toch wat wantrouwen bestaan over de belangen van de gemeente, dit is bij drie van de zes respondenten terug te zien en gaat met name over het van zich afschuiven van verantwoordelijkheid.

De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging wordt door het overgrote deel van de respondenten toegeschreven aan de gemeente. De helft van de respondenten noemt hierbij ook de projectontwikkelaar. Er wordt opgemerkt dat door de betrokkenheid van verschillende instanties de

verantwoordelijkheid wordt afgeschoven. Het vertrouwen in de gemeente als verantwoordelijke is desondanks redelijk hoog.

In case # 8 is er volgens de projectleider redelijk veel vertrouwen in de overheid, vanwege duidelijkheid en consistentie en daarbij het oordeel van een onafhankelijke partij, namelijk de GGD. Uit het onderzoek onder omwonenden blijkt echter dat het vertrouwen in de informatiebronnen verschilt. Drie van de zeven respondenten geven aan het volste vertrouwen in de informatiebronnen te hebben: er is gedegen onderzoek uitgevoerd en men heeft er vertrouwen in dat de gemeente correcte informatie verstrekt. De andere vier respondenten geven aan minder vertrouwen te hebben in met name de gemeente, omdat ze niet overtuigd zijn van haar openheid en deskundigheid en er andere belangen kunnen spelen. Daarnaast gaan er volgens een respondent veel geruchten de ronde in de buurt, die wantrouwen opwekken ten opzichte van de onderzoeksresultaten.

De verantwoordelijkheid voor de verontreiniging wordt door de helft van de respondenten toegeschreven aan de gemeente. De andere helft van de respondenten zegt geen enkel idee te hebben bij wie de verantwoordelijkheid ligt. Ten slotte varieert ook het vertrouwen in de verantwoordelijke. Vier van de zeven respondenten geven aan vertrouwen te hebben in de gemeente en een goede aanpak van de verontreiniging. Drie van de zeven respondenten hebben dit vertrouwen niet, omdat men denkt dat de gemeente informatie achterhoudt en dat andere belangen een rol spelen.

In case # 9 en case # 10 is het vertrouwen in de overheid niet van toepassing, omdat er bij case # 9 geen respondenten benaderd konden worden en omdat bij case # 10 de respondenten in het geheel niet op de hoogte waren van de verontreiniging. Deze cases zijn dan ook niet meegenomen in dit deel van het hoofdstuk.

Conclusie

Op basis van de casestudy's kunnen we concluderen dat het voor respondenten vaak niet duidelijk is wie er verantwoordelijk is voor bodemverontreiniging en -sanering. Relatief vaak wordt de gemeente als verantwoordelijke genoemd. In Tabel 10 worden de bevindingen over het gepercipieerde en het daadwerkelijke vertrouwen samengevat. Uit de tabel blijkt dat alleen in case # 2 en case # 7 de projectverantwoordelijke een correcte inschatting maakte. In de resterende zeven cases is het vertrouwen ofwel sterk verdeeld ofwel matig tot slecht. Verder blijkt dat in de cases die zich in de planfase bevinden (# 5 en # 6) het vertrouwen in de gemeente laag is. Vaak liggen de openheid van de gemeente en de wijze van communiceren ten grondslag aan de mate van vertrouwen. Dit is in overeenstemming met eerder onderzoek dat laat zien dat burgers vaak het verloop van besluitvormingsprocedures gebruiken om zich een indruk te vormen van de mate waarin overheden te vertrouwen zijn. De gepercipieerde oprechtheid en openheid in een besluitvormingsproces zijn voor burgers belangrijke indicatoren voor de mate waarin zij denken dat de betrokken autoriteiten te vertrouwen zijn.

Daarnaast wordt duidelijk dat de omwonenden van verontreiniging # 3 weinig vertrouwen in de gemeente hebben. Zowel in case # 3 als in case # 6 hadden de projectleiders wel het vermoeden dat er onrust was onder de lokale bevolking. De score voor gepercipieerde bezorgdheid was respectievelijk 6 en 7,5. In de daadwerkelijke bezorgdheid vonden we dit niet terug. Het lage vertrouwen van de bewoners in de gemeente bevestigt de perceptie van de projectverantwoordelijken over de bezorgdheid, maar heeft in dit onderzoek geen invloed op de werkelijke bezorgdheid van omwonenden.

Tabel 10: Gepercipieerd en daadwerkelijk vertrouwen bij bodemverontreiniging en -sanering

Case #	Type	Perceptie	Daadwerkelijk
1	Gesaneerd	Goed	Gemêleerd
2	Gesaneerd	Goed	Goed
3	Gesaneerd	Goed	Slecht
4	Gesaneerd	Goed	Gemêleerd
5	Planfase	Geen antwoord	Slecht
6	Planfase	Goed	Matig
7	Niet saneren	Goed	Goed
8	Niet saneren	Goed	Gemêleerd
9	Niet saneren	N.v.t.	N.v.t.
10	BUS-sanering	N.v.t.	N.v.t.

5.4 Conclusie over de bezorgdheid

De inschatting van de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau door lokale bodemverantwoordelijken is matig. Zij schatten haar een 4,9 op een schaal van 0 tot 10. Bij concrete cases blijkt dat zij een redelijke inschatting kunnen maken, maar iets te hoog uitkomen (3,9 ten opzichte van 2,6). Bij BUS-saneringen blijkt in de praktijk de laagste bezorgdheid te zijn.

Lokale bodemverantwoordelijken stellen dat de waardeontwikkeling van de woning de belangrijkste bron van zorg is. Bewoners maken zich daarna pas bezorgd over de gezondheid. Uit de casestudy's volgt dat bij concrete cases zowel de lokale verantwoordelijken als de bewoners eerst gezondheid en dan pas de waarde van de woning als bron van bezorgdheid noemen. Blijkbaar leggen de bodemverantwoordelijken bij een algemene beschrijving van het probleem een te grote nadruk op het economisch redeneren van burgers.

Verder leggen omwonenden volgens bodemverantwoordelijken bij ziektegevallen in de omgeving snel een verband met de bodemkwaliteit en wordt bodemverontreiniging vaak gemakkelijk geassocieerd met gif en asbest. Blijkbaar kleeft aan bodemverontreiniging wat dit betreft een stigma zoals bedoeld in het SARF.

Het blijkt dat bewoners zowel gevoelsmatige als cognitieve afwegingen maken bij de beoordeling van de situatie. De gevoelsmatige afweging komt regelmatig tot uiting in een angst voor het achterblijven van restvervuiling. Volgens de projectverantwoordelijken wordt als een gevolg van een sanering in ieder geval de bezorgdheid over de effecten op de gezondheid minder. Een probleem is echter dat er vaak enige bezorgdheid blijft bestaan vanwege onduidelijkheid over de volledigheid van de sanering. Waarschijnlijk is het voor het niveau van de ongerustheid belangrijker dat er een consensus over de aanpak bestaat tussen de verschillende betrokkenen dan dat de grond daadwerkelijk al dan niet gesaneerd wordt.

Over het algemeen zijn omwonenden bij een bodemverontreiniging het erover eens dat een goede communicatie de bezorgdheid verminderd heeft of zou verminderen. Communicatie is dus een overduidelijke risicovergroter of -verkleiner zoals bedoeld in het SARF. In de door ons bestudeerde cases heeft de communicatie niet geleid tot grote bezorgdheid. Wel werd, net als in het voorgaande hoofdstuk, door de bodemverantwoordelijken aangegeven dat communicatie soms ook tot grotere bezorgdheid kan leiden. Ook hier geldt waarschijnlijk dat goede communicatie leidt tot een dynamiek in de bezorgdheid. Eerst zorgt zij voor een verhoging van de bezorgdheid, die zij na verloop van tijd laat afvlakken tot onder het initiële niveau.

Over het vertrouwen in de gemeenten in de bestudeerde cases vonden we dat dit in veel gevallen nogal wat te wensen overliet. Slechts in twee van de aangedragen cases konden we het vertrouwen

eenvoudig als ‘goed’ betitelen. Gebrek aan en aanwezigheid van vertrouwen hangen in ons onderzoek vaak samen met de wijze en openheid van communiceren. Dit geeft aan dat bewoners het verloop van de risicocommunicatie en andere gedragingen van de gemeenten als een benadering gebruiken voor de mate waarin zij haar kunnen vertrouwen. Uit het onderzoek komt naar voren dat vooral in de cases die zich in de planfase bevinden het vertrouwen laag is.

6 Evaluatie en mogelijkheden voor verbetering. Een beoordeling door projectverantwoordelijken en burgers

6.1 Bevindingen algemene interviews

Over het algemeen zijn lokale bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies tevreden over de manier waarop de communicatie bij bodemverontreiniging aangepakt wordt. De communicatie met burgers wordt in de meeste gevallen als ‘eenvoudig’ en ‘leuk’ beschreven. In dit hoofdstuk worden eerst de sterke en zwakke punten van de communicatie beschreven zoals geëvalueerd door de projectverantwoordelijken. Vervolgens bekijken we het draagvlak voor eventuele veranderingen. Daarna worden de aparte cases geëvalueerd.

6.1.1 Sterke punten

Sterke punten die worden genoemd bij de communicatie zijn het inhaken op de situatie en het aanpassen van de communicatie aan de doelgroep. Dit is erg belangrijk, naar de mening van lokale verantwoordelijken. Gemeenten geven aan dat zij positieve reacties krijgen van burgers over hun bereikbaarheid en goede dienstverlening. Het vertrouwen in de gemeente wordt dan ook redelijk hoog gepercipieerd door overheden. Open communicatie wordt tevens als sterk punt gezien bij veel gemeenten. Dit zorgt naar de mening van projectverantwoordelijken voor meer acceptatie en begrip. Een helder en duidelijk verhaal wordt in zes gemeenten als sterkte punt van de communicatie genoemd, hoewel dit ook een belangrijk verbeterpunt blijkt te zijn in veel gemeenten en provincies.

6.1.2 Verbeterpunten

Open en betrokken communicatie

Hoewel open en eerlijke communicatie een veelgenoemde kracht in het huidige communicatiebeleid is, wordt zij door verantwoordelijken tegelijkertijd gezien als het belangrijkste aandachtspunt. Burgers moeten niet het gevoel hebben dat de gemeente zaken achterhoudt. Open communicatie reduceert onzekerheid en creëert bekendheid. Daarmee valt een hoop bezorgdheid weg te nemen, naar de mening van de betrokken ambtenaren. Dit standpunt wordt door vrijwel alle gemeenten en provincies genoemd. ‘Burgers geven aan dat ze het prettig vinden om te weten hoe het zit met een verontreiniging en dat ze er rekening mee kunnen houden en niet het gevoel hebben dat de gemeente of provincie iets achterhoudt,’ stelt een bodemverantwoordelijke bij een provincie. Dit draagt vanzelfsprekend bij aan een beter vertrouwen in de gemeente of provincie. Betrokken ambtenaren vinden het dan ook belangrijk om al in een vroeg stadium te communiceren, om mensen aan het idee te laten wennen en van het begin af aan openheid te creëren. Een veelvoorkomend verbeterpunt vanuit de overheid is het nakomen van afspraken en het duidelijk en open communiceren van wijzigingen in het onderzoeks- of saneringsproces. Er wordt soms te laat geanticipeerd op een wijziging. Dit creëert onzekerheid en daarmee onrust bij omwonenden. Daarnaast benadrukken lokale verantwoordelijken het belang van de openheid van websites. Websites zijn vaak moeilijk toegankelijk en verschaffen niet openlijk alle informatie over verontreinigingen. Dit is volgens ambtenaren nog een aandachtspunt: ‘Rapporten kunnen niet overal in Nederland op internet gelezen worden; dit zou gezien kunnen worden als een landelijk verbeterpunt.’

Twaalf gemeenten geven verder aan dat interactieve communicatie van belang is om burgers betrokken te houden bij het saneringsproces. Bij een project dat wordt uitgevoerd vanwege een herinrichting kan dit bijvoorbeeld eenvoudig gerealiseerd worden. Als burgers mee kunnen denken over de herinrichting accepteren zij een verontreiniging sneller. Verder wordt benadrukt dat een evaluatie met burgers achteraf een hoop winst kan opleveren. Overheden vinden echter dat er wel een grens gesteld moet worden aan de inbreng van burgers. Als omwonenden te veel inbreng hebben, slaan ze er een slaatje uit en is de controle weg. Om controle te houden is een bepaalde afstand vanuit de overheid belangrijk. De overheid moet hierin goed haar verantwoordelijkheid nemen, naar de mening van de betreffende ambtenaren.

Publieksgeschiede informatie

Een ander verbeterpunt is het begrijpelijk maken van de informatie voor de doelgroep. Dit wordt door elf gemeenten aangegeven. Het blijkt in de praktijk erg lastig te zijn om een technisch verhaal eenvoudig te maken. Daarbij wekken bepaalde kreten en jargon onrust op, bijvoorbeeld wanneer een verontreiniging die bepaalde waarden overschrijdt 'ernstig' genoemd moet worden terwijl dit eigenlijk nog wel meevalt. Het is lastig voor lokale bodemverantwoordelijken om aan burgers te verkopen dat er aan een 'ernstige' verontreiniging niets gedaan wordt. Enkele geïnterviewden noemen dan ook dat het niet nodig is om mensen met een probleem op te zadelen waar weinig aan gedaan wordt. Met andere woorden: zolang er niet gesaneerd wordt, hoeft men hier ook niet over geïnformeerd te worden. Het betrekken van de afdeling communicatie bij het bodembeleid zou daarom altijd een handig middel kunnen zijn om de informatie begrijpelijk te maken voor een leek. De afdeling communicatie kan advies geven over wat wel en niet begrijpelijk is. Het geven van publieksgeschiede informatie wordt tevens als aandachtspunt gezien. Wat is relevant voor het publiek? Wat vertel je wel en wat niet? Hoe communiceer je zo open mogelijk zonder mensen ongerust te maken met 'ernstige' termen? Het blijkt lastig te zijn om hier een balans in te vinden.

Een landelijke richtlijn

Enkele gemeenten geven expliciet aan dat het handig is om een landelijke richtlijn in te stellen over de manier en inhoud van de communicatie, om als één overheid naar buiten te treden en eenduidigheid te laten bestaan over de informatieverstrekking. Aangezien er geen algemene richtlijnen zijn voor de communicatie, komen eventuele verbeterpunten pas achteraf naar voren. Dit komt vaak doordat verantwoordelijken de situatie onderschat hebben. Gezien het feit dat iedere situatie anders is en er dus geen volledige standaardaanpak kan bestaan, zouden volgens overheden alleen bepaalde stappen in een communicatierichtlijn vastgesteld kunnen worden.

Het erbij betrekken van een onafhankelijke partij

Het betrekken van een onafhankelijke partij bij de communicatie komt vaak naar voren in de interviews met bodemverantwoordelijken. Burgers hebben op veel manieren met de gemeente te maken en dit wordt vaak met elkaar verbonden. Als men eenmaal een slechte ervaring met een bepaalde afdeling binnen de gemeente gehad heeft waardoor het vertrouwen is geschaad, worden vaak alle afdelingen van deze gemeenten over één kam geschoren. In de literatuur in de inleiding werd al genoemd dat het vertrouwen in de gemeente of de provincie ook afhankelijk is van de wijze waarop zij in andere situaties, die niet met de verontreiniging te maken hebben, handelen. Omdat het kan voorkomen dat er gebrek aan vertrouwen is, is het meestal handig om bij de communicatie een onafhankelijke partij in te schakelen als aanspreekpunt. Dit kan bijvoorbeeld de GGD, een afgevaardigde van het gebiedsteam of een buurtbewoner zijn, die een link vormt tussen gemeente en burgers. Het belang van een onafhankelijke positie van deze persoon of groep wordt benadrukt.

Een vast aanspreekpunt

Het is volgens medewerkers bij gemeenten en provincies belangrijk om als gemeente of provincie een vast aanspreekpunt voor bewoners te hebben. Uit interviews met burgers blijkt dat gemeenten de verantwoordelijkheid nog wel eens van zich willen afschuiven. In enkele gemeenten beantwoordt de algemene balie binnenkomende telefoontjes. Op deze manier is het erg lastig om een bodemspecialist telefonisch te bereiken. De meeste gemeenten geven echter aan een vast aanspreekpunt aan te stellen met een direct telefoonnummer dat goed bereikbaar is.

Communicatie vanuit het bedrijfsleven

In de algemene interviews komt naar voren dat over het algemeen de opdrachtgever verantwoordelijk is voor de communicatie. Betrokken ambtenaren geven aan dat in 80 of 90% van de gevallen een bedrijf opdrachtgever is voor een sanering. Bedrijven nemen echter zelden of nooit de verantwoordelijkheid voor de communicatie. De overheid neemt deze verantwoordelijkheid niet over, zij heeft hierin slechts een beperkte adviserende en controlerende rol. Daarom komt de informatieverstrekking van de private sector in de interviews met overheden vaak naar voren als urgent aandachtspunt voor de communicatie bij bodemverontreiniging.

‘Een belangrijk verbeterpunt voor de communicatie is dat projectontwikkelaars ook daadwerkelijk en op een adequate manier gaan communiceren over bodemverontreiniging,’ aldus een bodembetrokkene bij een provincie.

6.1.3 Draagvlak voor communicatie

In de evaluatie van bodemverantwoordelijken komen nog veel aandachtspunten voor de communicatie bij bodemverontreiniging naar voren. Daarbij is eerder gebleken dat lokale bodembetrokkenen veel positieve effecten van communicatie zien, maar dat deze in de praktijk niet altijd bereikt wordt.

Achttien gemeenten en provincies geven aan dat het belangrijk en nuttig is om te investeren in een goede communicatie. Benadrukt wordt dat het belangrijk is om open en eerlijk te zijn. Eerder concludeerden we dan ook dat dit als het belangrijkste aandachtspunt voor de communicatie wordt beschouwd. Een betrokken ambtenaar verklaart het nut van communicatie als volgt: ‘Een GGD-arts heeft geconstateerd dat de angst voor een verontreiniging mensen meer ziek maakt dan de verontreiniging zelf. Als de angst met goede communicatie benoemd en bekeken wordt, kan een hoop onzekerheid en bezorgdheid weggehaald worden.’ Investeren in open communicatie creëert kennis, vertrouwen en begrip. Dit kan uiteindelijk een hoop vragen, tijd en moeite besparen. Vertrouwen herwinnen is namelijk een kostbare en tijdrovende zaak, stellen de respondenten. Ook investeren in vroegtijdige communicatie kan met betrekking tot deze punten veel winst opleveren. Wel vinden veel respondenten dat dit niet door moet slaan. ‘Betere communicatie moet wel zinvol zijn. Het heeft ook geen zin om overall problemen te gaan zien, daar wordt slechts onrust mee gecreëerd.’ Verder vinden veel bodemverantwoordelijken dat de communicatie per situatie zo verschillend is dat een standaardaanpak eigenlijk niet mogelijk is.

Een aantal gemeenten en provincies vindt echter dat er nog wel verbeterpunten zijn, maar dat er geen aanleiding is om de communicatie nog meer te perfectioneren, gezien de weinige aandacht die bodemverontreiniging oplevert. 5 van de 23 gemeenten of provincies vinden het dan ook niet nuttig om (meer) te investeren in de communicatie, vanwege de lage aandacht voor het onderwerp en de tevredenheid met het huidige beleid.

Geconcludeerd kan worden dat het draagvlak voor eventuele veranderingen op het gebied van de communicatie redelijk, maar niet heel groot is. Dit wordt verklaard door het feit dat lokale verantwoordelijken over het algemeen tevreden zijn over het huidige beleid en in sommige gevallen geen redenen zien om nog meer te investeren in de communicatie. Er is wellicht wel draagvlak voor het aanpakken van de belangrijkste aandachtspunten die in de paragraaf hierboven genoemd zijn.

6.2 Bevindingen casestudy's

6.2.1 Cases die al gesaneerd zijn

In case # 1, de sanering vanwege de bouw van drie woningen, ziet de projectleider geen verbeterpunten voor de communicatie en hij concludeert dat de case gezien kan worden als een *good practice*. Volgens de projectleider is open, transparante communicatie erg belangrijk en een winst voor iedereen. 'Gedeelde verantwoordelijkheid is geen verantwoordelijkheid' wordt genoemd als aandachtspunt voor bodemverontreinigingen en -saneringen. Verantwoordelijkheden moeten duidelijker komen te liggen.

De geïnterviewde bewoners geven bij deze case voor het grootste gedeelte aan tevreden te zijn over de communicatie. De respondenten nemen aan dat er informatie gegeven wordt naar gelang de ernst van de situatie en vinden dat meer communicatie enkel onrust zou scheppen. Eén respondent is ontevreden over de communicatie; zij vindt dat deze van slechte kwaliteit is en niet voldoende informeert. Deze mening wordt gedeeld met een andere respondent, die ook graag wat uitgebreider geïnformeerd zou willen worden over de aard van de verontreiniging. De respondent die zeer ontevreden is zou willen dat er eenvoudiger taal gebruikt wordt en dat er duidelijk verteld wordt wat er gaat gebeuren, met de maatregelen op een rijtje. Duidelijk, open en helder formuleren. Tevens vindt zij het belangrijk dat verantwoordelijken telefonisch bereikbaar zijn. Veelal is het bewoners om het even hoe zij hierover geïnformeerd worden en nemen zij genoegen met een brief. Een bezorgde respondent vindt dan ook dat een betere communicatie over de precieze aard en risico's van de sanering zou bijdragen aan een verlaging van haar bezorgdheid. Het merendeel van de respondenten geeft echter aan dat meer communicatie absoluut niet nodig is; je zou er slechts mensen bezorgd mee maken. Dit leidt tot de conclusie dat deze case redelijk goed geëvalueerd wordt.

Bij case # 2, de verontreiniging door een voormalig benzinstation, is de gemeente van mening dat zij altijd open is geweest over risico's en altijd eerlijk heeft verteld wat de bewoners kunnen verwachten. Er is eveneens openheid geweest over de overlast. Al is er in deze situatie uitgegaan van een *worst case scenario*, de projectleider vindt dat de communicatie goed is verlopen. Er is geen enkel kritisch woord gekomen, de communicatie was heel laagdrempelig. Een verbeterpunt is het communiceren van de planning, dit had wat uitgebreider gekund. Omwonenden roepen: 'Eindelijk gebeurt er wat!'

De geïnterviewde bewoners zijn over het algemeen tevreden over de informatieverstrekking. De communicatie wordt op een veelzijdige manier aangepakt. De respondenten die betrokken zijn bij de meedenkgroep vinden dit een erg prettig communicatiemiddel, omdat buurtbewoners dichtbij staan en als onafhankelijke partij optreden. Drie van de zes respondenten vinden dat ze absoluut niet verder op de hoogte gehouden hoeven te worden, daar zouden burgers slechts ongerust mee gemaakt worden. Deze bewoners zijn tevreden met een brief, dit vinden zij betrokken genoeg. Een respondent benadrukt het belang van open communicatie. De respondent die niet op de hoogte was gesteld van de verontreiniging (zie hoofdstuk 4.2.1) zou via een brief of mailing geïnformeerd willen worden over de aard van de verontreiniging, de gevolgen voor de eigen woonsituatie en eventuele risico's. Deze visie komt redelijk overeen met de visie van de projectleider, met uitzondering van het feit dat één respondent blijkbaar minder tevreden was over de open manier van communiceren. Dit leidt tot de conclusie dat deze case goed geëvalueerd wordt.

Bij case # 3 – de verontreiniging op het tuinbouwgebied dat is ontwikkeld tot woongebied – is veel onrust weggenomen bij bewoners doordat duidelijk gecommuniceerd werd dat de verontreiniging voorafgaand aan de oplevering verwijderd zou worden, stelt de projectverantwoordelijke. Verder was er een duidelijke contactpersoon voor vragen over specifieke kavels. De projectverantwoordelijke wil wel benadrukken dat omwonenden niet formeel zijn geïnformeerd over onder andere de uitlopende planning, dit had achteraf wel moeten gebeuren. Ter evaluatie van de communicatie stelt de

projectverantwoordelijke dat de communicatie met omwonenden op het moment van afwijkingen (van de planning) verbeterd zou kunnen worden. Verder is de communicatie naar de mening van de gemeente goed verlopen en zou dit dus als voorbeeld van een *good practice* gezien kunnen worden. Het belang van een open communicatie en het voorop stellen van de belangen van bewoners wordt benadrukt, omdat dit mensen geruststelt. Dit ziet de projectmedewerker de laatste jaren ook steeds meer terug.

De geïnterviewde bewoners in deze case zijn over het algemeen ontevreden over de kwaliteit van de informatieverstrekking. Men vindt dat de gemeente geen betrokkenheid toont en weinig initiatief neemt. Verder vinden respondenten dat er te weinig en onduidelijk gecommuniceerd werd over de aangepaste planning en dat de gemeente haar afspraken niet nakomt. Slechts twee respondenten geven aan wel tevreden te zijn over de communicatie, omdat zij niet zo veel informatie hoeven te ontvangen (omdat er bijvoorbeeld geen verontreiniging op hun terrein ligt). De overige respondenten vinden het vooral belangrijk dat de gemeente meer betrokkenheid toont. Op welke manier er gecommuniceerd wordt, maakt bewoners vaak niet zoveel uit. In dit geval ontvangen de meeste respondenten graag een brief, omdat zij bepaalde afspraken dan zwart op wit hebben staan. Deze visie van omwonenden over de communicatie komt niet overeen met de visie van de projectleider. De projectleider evalueert de case positiever dan de bewoners doen.

Volgens de projectleider van case # 4, de verontreiniging door de voormalige verffabriek, heeft de communicatie bij dit project goed gewerkt. Dit leidt tot de conclusie dat deze case gezien kan worden als een voorbeeld van een *good practice*. Een goede communicatie heeft gezorgd voor rust, vertrouwen en duidelijkheid. Daarbij wordt het belang van respect voor elkaar en een informatiebron die dicht bij de buurt staat genoemd. Dit vergt veel tijd en inspanning, maar is het uiteindelijk wel waard.

Alle zes de geïnterviewde omwonenden in deze case zijn eveneens tevreden over de communicatie, afgezien van de stroeve start. Er was sprake van veelzijdige communicatie en er was veel aandacht voor de situatie en de buurtbewoners. Zowel qua inhoud als qua communicatiemiddel zijn de respondenten tevreden. Daarbij was de bereikbaarheid van verantwoordelijken erg goed, er kon dag en nacht gebeld worden met vragen. Tot slot is het prettig om via de eigen buurt op de hoogte gehouden te worden. Deze visie van omwonenden komt overeen met de visie van de projectleider en leidt tot de conclusie dat de case inderdaad een voorbeeld is van een *good practice*.

6.2.2 Cases die nog gesaneerd moeten worden

In case # 5, waar een bedrijf stond dat machines en chemicaliën verkocht aan de chemische industrie, kan de projectleider nog niet aangeven of dit een voorbeeld is van een *good practice*, aangezien de beschikking op het nader onderzoek nog goedgekeurd moet worden. De projectleider wil wel het belang benadrukken van het zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen en laten participeren van bewoners en de GGD indien het vermoeden bestaat dat het om een omvangrijke verontreiniging gaat.

Alle geïnterviewde omwonenden geven aan tevreden te zijn over de communicatie. De communicatie wordt op een veelzijdige manier aangepakt, zowel persoonlijk als via brieven. De manier van communiceren is dus naar tevredenheid. Wel vinden vrijwel alle respondenten dat de communicatie wat regelmatig zou mogen zijn, het proces duurt erg lang en de respondenten moeten veel achter de gemeente aan zitten. De betrokkenheid zou daarom wat hoger mogen zijn, de gemeente toont wat dit betreft wat te weinig initiatief. De visie van de projectleider dat participatie en betrokkenheid van groot belang zijn, wordt in dit praktijkvoorbeeld dus niet (voldoende) nagevolgd.

In case # 6, de kinderspeelplaats waar bij een controleonderzoek lood werd aangetoond, leidt het feit dat er geen verbeterpunten te bedenken vallen tot de conclusie dat deze case gezien kan worden als een *good practice*. De aanpak is gekozen vanwege het feit dat gezondheidsrisico's afwezig zijn terwijl de

situatie toch niet wenselijk is. De communicatie verloopt via het wijkpanel, omdat deze vereniging volgens de projectleider goed aanvoelt wat er in de buurt leeft. Dit panel merkt geen bezorgdheid op.

De kwaliteit van de informatieverstrekking wordt door alle geïnterviewde omwonenden van de verontreiniging als voldoende gekwalificeerd. Men vindt dat er eigenlijk wel iets meer communicatie over de verontreiniging zou mogen zijn, maar aan de andere kant maakt men zich er ook niet zo druk over. Eén respondent vindt wel dat de communicatie erg laks is aangepakt; hij had graag persoonlijk een brief ontvangen. Daarbij vindt men dat het buurthuis actiever zou mogen zijn. Ten slotte vinden drie van de zes respondenten dat het uitstel van de planning gecommuniceerd had moeten worden. Men zou het liefst schriftelijk geïnformeerd willen worden, aangevuld met een informatieavond voor verdere vragen. Er kan geconcludeerd worden dat het feit dat men slecht op de hoogte is onzekerheid schept. Ondanks het feit dat de mate van onrust bij deze verontreiniging erg laag ligt, zouden omwonenden dus toch beter geïnformeerd willen worden.

6.2.3 Cases waarbij besloten is om niet te saneren

In de beoordeling van case # 7, waarbij in 2008 asbest in tuintjes ontdekt werd, stelt de verantwoordelijke dat de gemeente de communicatie aanvankelijk goed heeft opgepakt. De afronding (terugkoppeling resultaten nader onderzoek) had echter vlotter gekund. In de regel bestaat de aanpak uit inschatten risico's, informeren bewoners, uitvoeren onderzoeken, informeren betrokkenen.

Alle zes geïnterviewde omwonenden zijn tevreden over de kwaliteit van de informatieverstrekking. Men is tevreden over de manier, inhoud en frequentie van de communicatie. Verder was er een duidelijk, bereikbaar aanspreekpunt dat dicht bij de mensen stond (een buurtbewoner). Een respondent vond wel dat ze bij een dergelijk langdurig proces iets vaker op de hoogte gesteld had mogen worden. Geïnterviewde omwonenden geven bij deze case een positievere evaluatie van de communicatie dan de projectleider. De late terugkoppeling van de resultaten wordt door slechts één respondent als verbeterpunt ervaren. Men is tevreden over de manier, inhoud en frequentie van de communicatie. Deze punten in samenhang met een duidelijk aanspreekpunt maken dat de communicatie bij dit project als goed geëvalueerd wordt.

Bij case # 8, de verontreiniging op een voormalige stortplaats, vindt de projectverantwoordelijke de communicatie over het niet nakomen van afspraken een verbeterpunt. Dit draagt bij aan minder vertrouwen. Omdat deze communicatiemethode meerdere malen succesvol toegepast is, kan geconcludeerd worden dat dit een voorbeeld is van een *good practice*. Het blijft echter per situatie verschillen hoe een methode uitpakt.

Alle geïnterviewde omwonenden geven aan – na een wat stroeve start – tevreden te zijn over de kwaliteit van de informatieverstrekking. Er is erg veel aandacht besteed aan een goede communicatie. Een respondent geeft aan dat deze misschien zelfs een beetje overdreven was; mensen schrokken er wel van op het moment dat ze geïnformeerd werden. Omwonenden vinden het over het algemeen prima om via een brief geïnformeerd te worden, maar (de optie tot) een informatiebijeenkomst wordt ook gewaardeerd vanwege haar interactiviteit. De betrokkenheid van de overheid bij dit project wordt door burgers erg op prijs gesteld. Wel had de communicatie nog wat duidelijker en eenvoudiger mogen zijn.

Volgens een respondent gaan er verder veel geruchten de ronde in de buurt, die wantrouwen opwekken ten opzichte van de onderzoeksresultaten. Dit draagt bij aan het feit dat drie van de zeven respondenten niet 100% vertrouwen hebben in de gemeente. Dit zien we terug in de visie van de projectleider. Het niet nakomen van afspraken wordt door burgers niet genoemd. We kunnen concluderen dat de communicatieaanpak in dit geval zeer goed beoordeeld werd.

Ter evaluatie van het negende project – een kinderspeelplaats die eigendom was van de gemeente – zijn er naar de mening van de projectverantwoordelijke voldoende communicatiemiddelen toegepast. De case wordt beoordeeld als een voorbeeld van een *good practice*, ondanks het feit dat de aanpak redelijk

standaard was. Vanwege de afgelegen ligging van de speelplaats konden er helaas geen directe omwonenden benaderd worden. Er is daarom geen inzicht in de evaluatie van burgers van de communicatie.

6.2.4 Cases waarbij gesaneerd is volgens de BUS-procedure

De tiende case in het onderzoek zijn twee BUS-saneringen. De betrokken ambtenaar ziet objectief gezien geen verbeterpunten voor de communicatie in deze situaties, omdat bij BUS-meldingen een vaste procedure geldt voor de communicatie. Subjectief gezien zou zij het prettig vinden als bewoners op een wat persoonlijkere wijze aangeschreven konden worden.

Vijf van de zes geïnterviewde omwonenden geven aan niet geïnformeerd te hoeven worden over dit soort kleine standaardverontreinigingen. Dit vindt men overdreven. Eén respondent zou wel graag op de hoogte gesteld willen worden als de sanering echt voor zijn huis plaatsvindt. Hij zou dan geïnformeerd willen worden over het soort vervuiling, de ligging en het eventuele risico. De manier waarop maakt hem niet uit, een e-mail of pamflet is voldoende. Deze visie van omwonenden leidt tot de conclusie dat er bij BUS-saneringen niet heel veel aandacht hoeft te worden besteed aan de communicatie; hoogstens een e-mail of pamflet met een aankondiging. De projectleider geeft echter blijk van de wens om de communicatie persoonlijker te maken en uit te breiden. Deze visie sluit niet aan bij de mening van omwonenden.

6.3 Conclusie

Uit de algemene interviews blijkt dat lokale bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies over het algemeen tevreden zijn over de manier waarop de communicatie bij bodemverontreiniging aangepakt wordt. Sterke punten van de communicatie zijn vooral het inhaken op verschillende situaties en open communicatie. Openheid van de communicatie wordt tegelijkertijd gezien als het belangrijkste aandachtspunt. Burgers mogen niet het gevoel hebben dat de gemeente bepaalde zaken achterhoudt. Open communicatie reduceert onzekerheid en creëert bekendheid. Interactieve communicatie is volgens lokale bodemverantwoordelijken belangrijk om burgers betrokken te houden bij het saneringsproces. Dit creëert acceptatie en rust. Hierbij hoort ook een vast aanspreekpunt dat goed bereikbaar is voor vragen en inbreng van burgers. Een ander verbeterpunt is het begrijpelijk maken van de informatie voor de doelgroep. Jargon en technische termen kunnen verkeerd vallen bij burgers. Voorbeelden van bewonersbrieven van gemeenten en provincies, die wij mochten inzien, waren vaak erg ingewikkeld en bevatten veel technische termen. Een aantal gemeenten besteedde hier echter al wel aandacht aan. Het begrijpelijk maken van brieven zou bijvoorbeeld bewerkstelligd kunnen worden door middel van een verklarende woordenlijst, zoals in case # 5 het geval was.

Het is belangrijk om een landelijke richtlijn voor de informatieverstrekking in te stellen, om als één overheid naar buiten te kunnen treden en eenduidigheid te laten bestaan over de (communicatie)procedure bij bodemverontreiniging. Het inschakelen van een onafhankelijke partij is eveneens belangrijk, omdat men hier eerder vertrouwen in heeft, naar de mening van betrokken ambtenaren. Als laatste belangrijke verbeterpunt komt de informatieverstrekking vanuit de private sector naar voren. Hier moet meer aandacht aan worden besteed.

De tien cases geven aan dat zowel de projectleiders als omwonenden over het algemeen redelijk tevreden zijn over de communicatie. De evaluatie van de communicatie van projectleiders is meestal iets positiever dan de evaluatie van omwonenden. In case # 3 en # 6 geven de geïnterviewde bewoners aan ontevreden te zijn over de communicatie. Deze visie komt niet overeen met die van de projectleider: de projectleider beoordeelt de communicatie in beide gevallen als goed. In case # 7 en case # 10 werd de communicatie door de projectleider iets slechter beoordeeld dan door de

geïnterviewde bewoners. Twee cases springen eruit vanwege de zeer goede aanpak van de communicatie, zowel volgens de projectleider als volgens de burgers. Dit zijn case # 4 en case # 8.

Tabel 11: Evaluatie communicatie door projectleider en burgers per case

Case #	Type	Evaluatie projectleider	Evaluatie burgers	Vertrouwen burgers
1	Gesaneerd	Goed	Redelijk goed	Gemêleerd
2	Gesaneerd	Goed	Goed	Goed
3	Gesaneerd	Goed	Slecht	Slecht
4	Gesaneerd	Zeer goed	Zeer goed	Gemêleerd
5	Planfase	Nog niet te zeggen	Matig	Slecht
6	Planfase	Goed	Matig	Matig
7	Niet saneren	Matig	Goed	Goed
8	Niet saneren	Goed	Zeer goed	Gemêleerd
9	Niet saneren	Goed	Geen inzicht	N.v.t.
10	BUS-sanering	Matig	Goed	N.v.t.

Als we een vergelijking maken van de evaluatie van de communicatie en de evaluatie van het vertrouwen in de gemeenten of provincies, is te zien dat deze positief met elkaar samenhangen. We kunnen aan de hand van deze evaluaties dan ook voorzichtig stellen dat een goed communicatiebeleid samenhangt met een hoge mate van vertrouwen in het bevoegde gezag. Dit komt overeen met de uitspraken van bewoners dat de mate van vertrouwen samenhangt met de (open en betrokken) manier van communiceren (zie paragraaf 5.3.2.5). In case # 8 echter werd de communicatie door burgers als zeer goed beoordeeld, terwijl het vertrouwen gemêleerd bleek te zijn.

Uit de interviews met burgers is gebleken dat het erg belangrijk is om een vaste contactpersoon aan te stellen die dient als aanspreekpunt. Dit is duidelijk voor bewoners en geeft hun het gevoel dat er naar hun vragen en inbreng geluisterd wordt. Daarnaast vinden burgers het vanwege het soms lage vertrouwen in de gemeente erg belangrijk dat er een onafhankelijke partij bij de communicatie betrokken is. De geïnterviewde omwonenden vinden het bijvoorbeeld prettig om via de GGD of een buurtvertegenwoordiging geïnformeerd te worden. Deze staat dicht bij de mensen en sluit goed aan op hun leefwereld. Daarbij geven gemeenten en provincies aan dat het oordeel van de GGD over gezondheidsrisico's meer vertrouwd wordt dan het oordeel van de gemeente.

Het valt op dat de cases waarin sprake was van een bewonersgroep goed geëvalueerd worden. In deze gevallen is er over het algemeen veel aandacht besteed aan de communicatie. Dit wordt gewaardeerd door omwonenden. Meedenken over een situatie (interactiviteit) vinden burgers prettig, omdat zij zo het idee krijgen een stem te hebben in wat er gebeurt. Anderzijds geven veel bewoners aan dat zij betrokkenheid op prijs stellen, maar toch liever via een brief dan via een informatieavond op de hoogte gesteld worden.

Tabel 12 biedt een overzicht van de communicatieaspecten die burgers belangrijk vinden. Hieruit blijkt onder andere dat bewoners een brief vaak een goed communicatiemiddel vinden. De redenen hiervoor zijn ten eerste dat zij graag op de hoogte gesteld willen worden van de situatie, maar dat dit niet op een overdreven manier hoeft te gebeuren. Ten tweede vindt men het prettig om afspraken met betrekking tot de verontreiniging of sanering zwart op wit te hebben staan. 'Ik heb niet erg veel vertrouwen in de mondelinge communicatie, omdat hier vaak weinig van terecht komt in de praktijk. Als afspraken zwart op wit gezet worden, kan ik hier tenminste op terugvallen,' vertelt een omwonende bij verontreiniging # 3. Daarnaast zijn regelmatig informeren over de vorderingen, een heldere formulering en verschillende communicatievormen voor omwonenden belangrijk.

Tabel 12: Belangrijke aspecten van communicatie voor burgers

Case #	Type	Wat vinden burgers belangrijk voor de communicatie?
1	Gesaneerd	Bereikbaarheid contactpersoon, heldere formulering, open communiceren, niet te overdreven communicatie (brief)
2	Gesaneerd	Open communicatie, buurtbewoners erbij betrekken (onafhankelijk en staan dicht bij bewoners), niet te overdreven communicatie (brief), meedenkgroep
3	Gesaneerd	Betrokkenheid, initiatief, duidelijke en regelmatige communicatie, afspraken nakomen (zwart op wit in een brief)
4	Gesaneerd	Verschillende communicatievormen, aandacht, bereikbaarheid contactpersoon, buurt erbij betrekken
5	Planfase	Verschillende communicatievormen, zowel persoonlijk als via brief, regelmatige communicatie, initiatief en betrokkenheid vanuit gemeente
6	Planfase	Regelmatige en persoonlijke communicatie, schriftelijk en eventueel informatieavond, wijzigingen communiceren, buurthuis erbij betrekken (onafhankelijk en staan dicht bij bewoners)
7	Niet saneren	Regelmatige communicatie, duidelijk/bereikbaar aanspreekpunt
8	Niet saneren	Betrokkenheid, schriftelijke communicatie (brief) en eventueel informatieavond, interactiviteit, helderheid, eenvoudig verhaal
9	Niet saneren	Geen informatie
10	BUS-sanering	Geen onnodige onrust creëren, communicatie door middel van een eenvoudige e-mail of pamflet met een mededeling

7 Conclusie en discussie

7.1 Inleiding

In de inleiding van dit rapport schetsten wij dat uit de Maatschappelijke Kosten-Batenanalyse MKBA Bodemsanering bleek dat burgers relatief ongerust zijn over bodemverontreiniging en -sanering. Verder worden op dit moment lijsten opgesteld met zogenoemde spoedlocaties die voor 2015 gesaneerd dienen te worden. Als een gevolg van de lijsten en de daadwerkelijke sanering van spoedlocaties zou op het lokale niveau bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering kunnen ontstaan. Aanvullend hierop geldt dat het niet haalbaar is gebleken om alle verontreinigde locaties in Nederland te saneren. De kosten hiervan zijn eenvoudigweg te hoog. Dit betekent dat er steeds vaker voor gekozen zal worden om verontreinigingen te beheren in plaats van te saneren. Een voorwaarde hiervoor is het maatschappelijke draagvlak voor dit beleid. Als dit er niet of in onvoldoende mate is, kan de som van de individuele reacties op bodemverontreiniging alsnog leiden tot een groot aantal saneringen en de bijbehorende hoge kosten. Het succes van het huidige bodemsaneringsbeleid is dus voor een belangrijk deel afhankelijk van het draagvlak voor bodemverontreiniging en -sanering op het lokale niveau en de wijze waarop er door betrokken ambtenaren over de risico's van bodemverontreiniging en -sanering gecommuniceerd wordt.

Over zowel de bezorgdheid als de wijze van communicatie over bodemverontreiniging op het lokale niveau is niet veel bekend. Daarom is door het RIVM een onderzoek uitgevoerd waarin werd nagegaan hoe groot de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau is en werd geïnventariseerd op welke wijze lokale en provinciale verantwoordelijken over het risico bodemverontreiniging en -sanering communiceren. Hiertoe werd een aantal onderzoeksvragen opgesteld:

- 1 Hoe bezorgd zijn de bewoners bij een daadwerkelijke verontreiniging of sanering?
- 2 Waarop is eventuele bezorgdheid bij bodemverontreiniging- en sanering gebaseerd?
- 3 Hoe steekt het proces van risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering in de praktijk in elkaar?
- 4 Hoe tevreden zijn de verschillende betrokkenen over de huidige aanpak?
- 5 Op welke punten is de risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering te verbeteren?
- 6 Hoe groot is het draagvlak voor eventuele veranderingen in de huidige aanpak?

In onderstaande paragrafen geven we de belangrijkste onderzoeksbevindingen. We beginnen met de aanpak van de risicocommunicatie (paragraaf 7.2). Deze paragraaf biedt een antwoord op de derde onderzoeksvraag. Daarna bespreken we de bezorgdheid (paragraaf 7.3). In deze paragraaf geven we een antwoord op de onderzoeksvragen één en twee). Paragraaf 7.4 gaat over de evaluatie van de huidige praktijk door bodemverantwoordelijken en burgers. Hiermee gaan we in op de vragen vier, vijf en zes. In paragraaf 7.5 werken we dit verder uit en bespreken we de risicocommunicatie in het kader van het bodemconvenant.

7.2 Aanpak risicocommunicatie

Uit de algemene interviews blijkt dat vrijwel alle gemeenten en provincies in het onderzoek één tot vijf keer per jaar met een bodemverontreiniging te maken hebben waarbij het nodig is om intensiever

met bewoners te communiceren. Over het algemeen wordt er niet veel gecommuniceerd indien besloten wordt om niet te saneren. Indien er slechts gecommuniceerd wordt bij daadwerkelijke saneringen door gemeenten, zal de frequentie van de communicatie steeds lager komen te liggen.

De minimale vorm van communiceren over bodemverontreiniging bestaat uit de wettelijk verplichte publicatie in het kader van de Wet Bodembescherming (WBB). Dit is bijvoorbeeld het geval bij saneringen volgens de BUS-procedure. Daarnaast communiceren gemeenten meestal naar burgers wanneer er onrust verwacht wordt of opgetreden is. Andere redenen om te communiceren zijn de grootte en spoedeisendheid (humane risico's) van het geval. Tot op zekere hoogte bestaat er in vrijwel alle gemeenten een standaardaanpak van de communicatie. In de praktijk zijn enkele stappen vastgesteld die altijd genomen worden. Het gaat dan bijvoorbeeld om de communicatieprocedure bij de verkennende onderzoeken, de inrichting van informatieavonden, het afhandelen van de media en de procedure bij BUS-saneringen. Ook wordt via een standaardprocedure vastgesteld welke partijen betrokken zijn bij de communicatie. Verdere of diepgaandere communicatie hangt altijd af van de situatie, bijvoorbeeld de hoeveelheid (media)aandacht, de grootte en de ernst van de situatie. Aan de ene kant geven betrokkenen aan dat communicatie bekendheid met het probleem creëert en dat mensen hierdoor gerustgesteld worden. Anderzijds kan communicatie volgens betrokkenen het effect hebben dat omwonenden in eerste instantie juist bezorgder worden.

Er lijkt geen helder, eenduidig beeld te bestaan over de communicatieprocedure en de verantwoordelijkheid hiervoor bij verschillende opdrachtgevers. Bodembetrokkenen bij adviesbureaus geven aan dat bij de projecten waarbij het adviesbureau betrokken is, de opdrachtgever uiteindelijk verantwoordelijk blijft voor de communicatie. Dit wil zeggen het bedrijf of de overheid. De private sector heeft hierbij de neiging om minder open te communiceren om zijn 'positie' niet te verzwakken. De communicatie bij bedrijven is over het algemeen dan ook vrij terughoudend en bevat alleen het hoogstnoodzakelijke. Het gevolg hiervan is dat een aanzienlijk deel van de communicatie buiten het gezichtsveld van de overheid valt. Voor burgers is de gemeente het belangrijkste aanspreekpunt bij bodemverontreiniging en -sanering, en zij hebben er in feite geen boodschap aan dat de verantwoordelijkheid voor de communicatie afgewenteld wordt op de opdrachtgever van de bodemsanering. Dit verschil in opvatting tussen burgers en gemeenten is zorgelijk.

De middelen en inhoud van de communicatie zijn afhankelijk van de situatie. De inhoud van de communicatie bevat basisinformatie over het wat, waar, wanneer, hoe en waarom van de verontreiniging en/ ofsanering. Verder gaat men in op de gevolgen en relevante zaken voor de burger. De minimale vorm van communiceren bestaat uit het publiceren van de saneringsbeschikking en het vragen van toestemming voor proefboringen. Aanvullend hierop worden vaak informatiebrieven verstuurd en zijn informatieavonden een populaire manier van communiceren. Vaak worden bij de communicatie in ieder geval omwonenden, de opdrachtgever, de projectleider en het eventuele adviesbureau betrokken. De GGD wordt er meestal niet bij automatisch betrokken. Als er (eventueel) sprake is van humane risico's wordt wel bijna altijd het advies van de GGD gevraagd.

De stelling die naar aanleiding van de algemene interviews werd gedaan, dat de communicatie zowel qua inhoud als qua wijze afhankelijk is van de situatie en er geen échte standaardaanpak bestaat, lijkt door de casestudy's bevestigd te worden. Naar gelang de situatie wordt er een manier van communiceren gekozen. Indien de gemeente aangaf een (gedeeltelijke) standaardaanpak te hanteren, is deze terug te zien in de concrete cases. De begeleidingsgroepen in case # 5 kwamen bijvoorbeeld in het interview over de algemene communicatieaanpak naar voren als standaard. Uit de cases blijkt verder dat over het algemeen geldt dat vrijwel alle door ons benaderde bewoners geïnformeerd werden via de kanalen die voor de communicatie ingezet zijn. De mate waarin zij op de hoogte zijn varieert. Ook geldt dat er nauwelijks media-aandacht voor de bodemverontreinigingen is geweest. De BUS-procedure wordt volledig volgens een standaardaanpak uitgevoerd. De communicatie blijft hier beperkt tot een mededeling in een huis-aan-huisblad. Uit de cases volgt dat bij de BUS-saneringen geen van de omwonenden op de hoogte is. Desgevraagd geven vrijwel alle respondenten aan dat dit geen enkel probleem is en dat de beperkte communicatie in dit geval voldoet.

7.3 Ongerustheid

De inschatting van de bezorgdheid over bodemverontreiniging op het lokale niveau door lokale bodemverantwoordelijken is matig. Zij schatten het een 4,9 op een schaal van 0 tot 10. Bij concrete cases blijkt dat zij een redelijke inschatting kunnen maken, maar iets te hoog uitkomen (3,9 ten opzichte van 2,6). Bij BUS-saneringen blijkt in de praktijk de laagste bezorgdheid te zijn. Aangezien de bestudeerde cases door bodemverantwoordelijken aangeleverd zijn, is de bezorgdheid zoals deze in de cases werd aangetroffen waarschijnlijk een onderschatting. De algemene inschatting van 4,9 is daarom de meest realistische voor de bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering op locaties met daadwerkelijke bodemverontreiniging.

Volgens lokale bodemverantwoordelijken is de waardeontwikkeling van de woning de belangrijkste bron van zorg en maken bewoners zich daarna pas bezorgd over de gezondheid. Uit de casestudy's volgt dat bij concrete cases zowel de lokale verantwoordelijken als de bewoners eerst gezondheid en dan pas de waarde van de woning als bron van bezorgdheid noemen. Blijkbaar kennen de bodemverantwoordelijken bij een algemene beschrijving van het probleem een te groot belang toe aan het economisch redeneren van burgers. Verder stellen zij dat omwonenden bij ziektegevallen in de omgeving snel een verband leggen met de bodemkwaliteit en dat bodemverontreiniging vaak gemakkelijk geassocieerd wordt met gif en asbest. Blijkbaar kleeft aan bodemverontreiniging wat dit betreft een stigma zoals bedoeld in het SARF.

Het blijkt dat bewoners zowel gevoelsmatige als cognitieve afwegingen maken bij de beoordeling van de situatie. De gevoelsmatige afweging komt regelmatig tot uiting in een angst voor het achterblijven van restvervuiling. Volgens de projectverantwoordelijken wordt als gevolg van een sanering in ieder geval de bezorgdheid over de effecten op de gezondheid minder. Een probleem is echter dat er vaak enige bezorgdheid blijft bestaan vanwege onduidelijkheid over de volledigheid van de sanering. Waarschijnlijk is het voor het niveau van de ongerustheid belangrijker dat er een consensus over de aanpak bestaat tussen de verschillende betrokkenen en dat dit op een heldere, open manier gecommuniceerd wordt, dan dat de grond daadwerkelijk al dan niet gesaneerd wordt.

Over het algemeen zijn omwonenden bij een geval van bodemverontreiniging het erover eens dat een goede communicatie de bezorgdheid verminderd heeft of zou verminderen. Het is dus een overduidelijke vergroter of verkleiner van het gepercipieerde risico zoals bedoeld in het SARF-raamwerk. Kwalitatief goede communicatie leidt tot een dynamiek in de bezorgdheid. Eerst zorgt zij voor een verhoging van de bezorgdheid, die zij na verloop van tijd laat afvlakken tot onder het initiële niveau.

Over het vertrouwen in de gemeenten in de bestudeerde cases vonden we dat dit in veel gevallen nogal wat te wensen overliet. Slechts in twee van de aangedragen cases konden we het vertrouwen eenvoudig als 'goed' betitelen. Gebrek aan en aanwezigheid van vertrouwen hangen in ons onderzoek vaak samen met de wijze en openheid van communiceren. Dit geeft aan dat bewoners het verloop van de risicocommunicatie en andere gedragingen van de gemeenten als een benadering gebruiken voor de mate waarin zij haar kunnen vertrouwen. Uit het onderzoek komt naar voren dat vooral in de cases die zich in de planfase bevinden het vertrouwen laag is.

7.4 Evaluatie van de huidige praktijk

Uit de algemene interviews blijkt dat lokale bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies over het algemeen tevreden zijn over de manier waarop de communicatie bij bodemverontreiniging aangepakt wordt. Sterke punten van de communicatie zijn vooral het inhaken op verschillende situaties en open communicatie. Openheid van de communicatie wordt tegelijkertijd gezien als het belangrijkste aandachtspunt. Burgers mogen niet het gevoel hebben dat de gemeente bepaalde zaken achterhoudt.

Open communicatie reduceert onzekerheid en creëert bekendheid. Interactieve communicatie is volgens lokale bodemverantwoordelijken belangrijk om burgers betrokken te houden bij het saneringsproces. Dit creëert acceptatie en rust. Hierbij hoort ook een vast aanspreekpunt dat goed bereikbaar is voor vragen en inbreng van burgers. Een ander verbeterpunt is het begrijpelijk maken van de informatie voor de doelgroep. Jargon en technische termen kunnen verkeerd vallen bij burgers. Het is belangrijk om hierbij een landelijke richtlijn voor de informatieverstrekking in te stellen, om als één overheid naar buiten te kunnen treden en eenduidigheid te laten bestaan over de (communicatie)procedure bij bodemverontreiniging. Het inschakelen van een onafhankelijke partij is eveneens belangrijk, omdat men hier eerder vertrouwen in heeft, naar de mening van betrokken ambtenaren. Als laatste belangrijke verbeterpunt komt de informatieverstrekking vanuit de private sector naar voren. Hier moet meer aandacht aan worden besteed.

Geconcludeerd kan worden dat het draagvlak voor eventuele veranderingen op het gebied van de communicatie redelijk, maar niet heel groot is. Dit wordt verklaard door het feit dat lokale verantwoordelijken over het algemeen tevreden zijn over het huidige beleid en in sommige gevallen geen reden zien om nog meer te investeren in de communicatie. Er is wellicht wel draagvlak voor het aanpakken van de belangrijkste aandachtspunten die in de paragraaf hierboven genoemd zijn.

Uit de resultaten van de tien casestudy's blijkt dat zowel de projectleiders als omwonenden over het algemeen redelijk tevreden zijn over de communicatie. De evaluatie van de communicatie van projectleiders is meestal iets positiever dan de evaluatie van omwonenden. Belangrijk bij deze conclusie is dat hier om cases gaat waarvan de projectverantwoordelijken vonden dat er betrekkelijk veel is gecommuniceerd. Het blijkt dat de tevredenheid met de communicatie onder omwonenden samengaat met het vertrouwen in gemeente of provincie. We kunnen daarom voorzichtig stellen dat een goede communicatieaanpak samenhangt met meer vertrouwen in het bevoegde gezag..

Uit de interviews met burgers is gebleken dat het erg belangrijk is om een vaste contactpersoon aan te stellen die dient als aanspreekpunt. Dit schept duidelijkheid voor bewoners en geeft hun het gevoel dat er naar hen geluisterd wordt. Daarnaast vinden ook burgers het belangrijk dat er een onafhankelijke partij bij de communicatie betrokken is. Het is opvallend dat de cases waarin sprake was van een bewonersgroep goed beoordeeld worden. In deze gevallen is er over het algemeen veel aandacht besteed aan de communicatie. Dit wordt gewaardeerd door omwonenden. Meedenken over een situatie vindt men prettig omdat men zo het idee krijgt een stem te hebben in wat er gebeurt. Anderzijds geven veel mensen aan dat zij betrokkenheid op prijs stellen, maar dat zij liever via een brief op de hoogte gesteld worden dan via een informatieavond. Dit geeft aan dat er duidelijke grenzen zijn aan de tijd en moeite die burgers aan dit soort processen willen besteden.

7.5 Risicocommunicatie in het kader van het bodemconvenant

7.5.1 Lange termijn ambities

De vraag die nu ten eerste beantwoord moet worden, is of het verstandig is om de komende jaren op dezelfde voet, met de ingesloten aanpak, verder te gaan. Uit de algemene interviews en de casestudy's blijkt dat de bezorgdheid over bodemverontreiniging en -sanering vaak matig is, maar dat er sprake is van een wankel evenwicht. Hoewel de grote bodemsaneringsgevallen, zoals Lekkerkerk en de Volgermeerpolder, waarschijnlijk tot het verleden behoren, ontstaat er met zekere regelmaat onrust over bodemverontreiniging en -sanering. In de inleiding van dit rapport schetsten we dat deze onrust het gevolg kan zijn van risicovergroting (SARF). De uitkomsten van het onderzoek ondersteunen dit. Met name de wijze van communiceren door provincies en gemeenten lijkt een belangrijke invloed te hebben. Daarnaast blijkt uit het onderzoek dat het vertrouwen in de betrokken overheden bij

bodemverontreiniging vaak slechter is dan de betrokken projectverantwoordelijken inschatten. Ook lijkt er vooral voor het vertrouwen een relatie te zijn met de wijze waarop de betrokken overheden communiceren.

In de inleiding van het rapport schetsten we dat het kan voorkomen dat ervaringen met een specifiek onderwerp, we noemden het voorbeeld van Three Miles Island en de proef met CO₂-opslag in Barendrecht, zijn doorwerking heeft op het draagvlak voor de categorie waar het onderwerp deel van uitmaakt. In de genoemde voorbeelden dus kernenergie en CCS in zijn algemeenheid. We noemden dit *ripple effects*. Ook in ons onderzoek naar de ervaringen van burgers met bodemverontreiniging en -sanering is een dergelijke doorwerking voorstelbaar. Dit verloopt via hun ervaring met de mate waarin de bodemverantwoordelijken te vertrouwen zijn. Het is waarschijnlijk dat deze ervaring van invloed is op de perceptie van de mate waarin gemeenten en provincies bij bodemontwikkelingen of zelfs in het algemeen vertrouwd kunnen worden.

We kunnen daarom concluderen dat, hoewel het mogelijk is om met de huidige aanpak door te gaan en te accepteren dat er af en toe bezorgdheid ontstaat en het vertrouwen in lokale verantwoordelijken aangetast wordt, het waarschijnlijk verstandiger is om te kiezen voor een aanpak waarbij er een zo klein mogelijke kans is op de vergroting van het gepercipieerde risico en het verlies van vertrouwen in de overheid. In de huidige aanpak lijkt men ervoor te kiezen om ‘brandjes te blussen’, terwijl er weinig gedaan wordt om te voorkómen dat de incidenten ontstaan. In een verbeterde aanpak zou het voorkómen van incidenten centraal moeten staan. Dit betekent dat de intensiteit waarmee er over de bodem gecommuniceerd wordt, moet toenemen. Anderzijds mag de communicatie niet veel tijd en moeite van burgers vragen en moet het duidelijk zijn wat ermee beoogd wordt.

Over de haalbaarheid van een dergelijke proactieve aanpak van de communicatie bij bodemverontreiniging bestaat enige twijfel. Het is namelijk niet de eerste keer dat over risicocommunicatie bij bodemverontreiniging geconcludeerd wordt dat een proactieve aanpak de voorkeur heeft. In feite had men tien jaar terug bij het PARCOMBO-project een vergelijkbaar uitgangspunt. Uit de bevindingen over de tevredenheid over de huidige aanpak bij lokale bodemverantwoordelijken kan afgeleid worden dat de gemeenten en provincies de verbetering van de communicatie bij bodemverontreiniging laag op hun prioriteitenlijstje hebben en er vanuit deze instanties waarschijnlijk geen initiatieven hiertoe genomen zullen worden.

Dat wil echter niet zeggen dat er in het geheel geen draagvlak is voor een verbetering van het proces. Het onderzoek toont aan dat het belang van open, betrokken communicatie breed erkend wordt en dat bodemverantwoordelijken een aantal duidelijke verbeterpunten onderscheiden. Ook heeft men de behoefte aan een landelijke richtlijn voor de communicatie bij bodemverontreiniging en -sanering.

Als het ministerie van Infrastructuur en Milieu de voorkeur heeft voor een meer proactief communicatiemodel, dan is het aan te raden om na te gaan denken over manieren om de lokale ontwikkeling hiervan te ondersteunen. Dit zou een plaats moeten krijgen in het uitvoeringsprogramma van het bodemconvenant. Een belangrijke vraag hierbij is of de risicocommunicatie zich op de lange termijn nog wel sec op bodemverontreiniging en -sanering moet richten. Naar verwachting zijn in 2015 alle spoedlocaties aangepakt. Het gevolg hiervan is dat in de toekomst bodemsanering nog meer gepaard zal gaan met ruimtelijke ontwikkelingen dan nu al het geval is. In deze situaties lijkt het logisch om de communicatie over de sanering te integreren met de communicatie over ruimtelijke ontwikkelingen. Het gevolg hiervan is dat communicatie over de bodem op de lange termijn waarschijnlijk het beste ondergebracht kan worden bij bestaande initiatieven die beogen om burgers bij gebiedsontwikkeling te betrekken.

Een ander aandachtspunt is de communicatie bij verontreinigingen die niet gesaneerd zullen worden. Hoewel bodemverantwoordelijken dit in ons onderzoek niet als verbeterpunt naar voren brengen, is het met het oog op het toekomstige gebruik van de ondergrond wel belangrijk om hier aandacht aan te besteden. Uit het onderzoek blijkt namelijk dat communicatie met omwonenden in de

huidige situatie sterk verbonden is met saneringsoperaties. Als er niet gesaneerd wordt, wordt er meestal niet gecommuniceerd. Als men in de komende jaren in het bodembeleid een verschuiving wil maken van saneren naar beheren, betekent dit dat de criteria om al dan niet te communiceren aangepast moeten gaan worden.

7.5.2 Aangrijpingspunten op de korte termijn

Het langetermijnperspectief hierboven neemt niet weg dat er ook kortetermijnmaatregelen ten behoeve van de communicatie bij de sanering van spoedlocaties (en de bijhorende lijsten/overzichten) mogelijk zijn. Uit het onderzoek zijn hiervoor een aantal aanwijzingen naar voren gekomen, die wederom in het uitvoeringsprogramma van het bodemconvenant opgepakt zouden kunnen worden. Ten eerste lijkt het wenselijk dat er geïnvesteerd wordt in de algemene publieksvoorlichting over bodemverontreiniging, -sanering en manieren waarop de ondergrond wordt gebruikt en in de toekomst wellicht gebruikt zal worden. Dit sluit aan bij de wens van bodemverantwoordelijken om informatie begrijpelijk te maken voor de doelgroep. Op dit moment is de publieksvoorlichting over de bodem en het bodemgebruik bijzonder beperkt. Als het Rijk deze rol op zich zou nemen, zou zij de gemeentelijke praktijk van risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering een belangrijke steun in de rug geven. Over de vorm hiervan kan nog nagedacht worden, maar het inrichten van een website zou al een grote stap in de goede richting zijn.

Ten tweede is een betere coördinatie van de aanpak vereist. Uit het onderzoek blijkt dat het lang niet altijd duidelijk is wat de taakverdeling is en wie er verantwoordelijk is voor de communicatie, in het bijzonder als bedrijven of particulieren saneringsplichtig zijn. Dit is een bijzonder ongewenste situatie, omdat het de verwachting is dat het in de toekomst vaker zal voorkomen dat derden bij saneringen betrokken raken. In deze situaties is er een groot risico dat risicocommunicatie niet of niet goed verloopt. Verder zijn burgers niet op de hoogte van de verdeling van de bestuurlijke verantwoordelijkheden en vinden zij dat de gemeenten verantwoordelijk zijn voor de risicocommunicatie. Het lijkt daarom het meest logisch dat gemeenten in alle gevallen, dus ook als derden verantwoordelijk zijn voor de sanering, de communicatie voor hun rekening nemen. In feite heeft de gemeente hiervoor ook de beste instrumenten tot haar beschikking. Voorbeelden hiervan zijn adressenbestanden, een communicatieafdeling en ambtenaren die, als het goed is, gewend zijn om met hun burgers te corresponderen.

Ten slotte kan men de kennisuitwisseling tussen gemeenten over de aanpak van open en proactieve risicocommunicatie bij bodemverontreiniging en -sanering bevorderen. In het onderzoek zijn enkele goede praktijken gevonden die hiervoor gebruikt kunnen worden. In case # 4 bijvoorbeeld is de omgeving optimaal betrokken door middel van een klankbordgroep met buurtbewoners, die heeft gewerkt aan een goedlopend informatie- en communicatietraject over de sanering. Hierin leverde het omgevingsplan een belangrijke bijdrage. Tevens is er een website voor en door bewoners opgericht en zijn er enquêtes gehouden, brieven verstuurd, is er mondeling contact geweest en zijn er informatieavonden georganiseerd. Een veelzijdige aanpak waarbij de buurt betrokken wordt en zelfs aanspreekpunt is (klankbordgroep) leidt tot een zeer goede communicatie-evaluatie door bewoners. Ook case # 8 kan als voorbeeld dienen. De communicatie in dit project kent ook meerdere vormen. Er werden meerdere informatieavonden gehouden en er was een bewonerswebsite waarop per verontreiniging uitgebreide informatie verstrekt werd en betrokkenen ook met elkaar kunnen communiceren. Verder waren er brieven, telefoontjes, een gerichte contactpersoon uit de buurt en was de GGD als onafhankelijke partij betrokken. Ten slotte biedt case # 5 een goede benadering van jargon en technische termen die soms verkeerd vallen bij burgers. In deze case wordt het begrijpelijk maken van brieven bewerkstelligd door middel van een verklarende woordenlijst.

Bij deze *good practices* moet wel in ogenschouw genomen worden dat de bodemverontreinigingen omvangrijk waren, terwijl in kleinere gevallen (bijvoorbeeld de BUS-saneringen) volgens bewoners ook minder en anders gecommuniceerd moet worden.

7.5.3 Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

Gedurende het onderzoek stuiten we geregeld op verschillende zaken die nog verder uitgezocht zouden kunnen worden. Het eerste onderwerp betreft het niveau dat de bezorgdheid en het vertrouwen in de praktijk kan bereiken. In dit rapport hadden we een dubbele doelstelling. Enerzijds wilden we de praktijk van communicatie bij bodemverontreiniging en -sanering in kaart brengen. Anderzijds wilden we graag weten hoe bezorgd bewoners ter plekke zijn en in welke mate zij vertrouwen hebben in de verantwoordelijke autoriteiten. Het gevolg van deze gemengde doelstelling is dat we bij de selectie van cases afhankelijk waren van de medewerking van lokale projectleiders. Zoals al eerder vermeld, kan dit leiden tot een vertekening van de geregistreerde bezorgdheid en het vertrouwen in autoriteiten. Nu in dit rapport de communicatieaanpak betrekkelijk uitgebreid beschreven is, zou een vervolgonderzoek zich specifiek op bezorgdheid en vertrouwen, het maatschappelijke draagvlak, kunnen richten. In tegenstelling tot in dit rapport zou er onderzoek gedaan kunnen worden bij verontreinigingen en saneringen die in sterkere mate een controversieel karakter hebben. Dit zou het inzicht in de reikwijdte van de bezorgdheid en het vertrouwen vergroten. Het realiseren van zo'n onderzoek kan echter een lastige aangelegenheid zijn, omdat er informatie over cases benodigd is en er eventueel buiten de medewerking van gemeenten om naar de mening van burgers gevraagd zal moeten worden. Hier staat tegenover dat onderzoek ter plekke in feite de enige manier is om betrouwbare gegevens over bezorgdheid en vertrouwen onder de lokale bevolking te verzamelen.

Verder zou het met het oog op bodemsanering in de toekomst zinvol zijn om na te gaan wat de verschillen in bezorgdheid zijn tussen pure bodemverontreinigingen en bodemverontreinigingen die gekoppeld zijn aan nieuwe ruimtelijke ontwikkelingen (bouwplannen). Soms veroorzaakt een ruimtelijke ontwikkeling onrust vanwege andere gezondheidsrisico's dan bodemverontreiniging (bijvoorbeeld luchtverontreiniging of geluid) of vanwege voorkeuren over de ruimtelijke inrichting en leefbaarheid van bewoners die in de besluitvorming geen plek krijgen. Als een sanering gekoppeld is aan een ruimtelijke ontwikkeling is het dus soms de vraag wat de onrust veroorzaakt. Is dat het gezondheidseffect van bodemverontreiniging, de WOZ-waarde, een ander milieugezondheidseffect of de voorkeuren van burgers over de ruimtelijke inrichting en leefbaarheid? In een meer integrale benadering van de bezorgdheid zou het belang van de genoemde aspecten nagegaan kunnen worden.

Ten slotte zou er onderzoek gedaan kunnen worden naar de effectiviteit van communicatiestrategieën. In het onderzoek komen verschillende aanpakken voor het voetlicht, maar er bestaat geen onderzoek naar de effectiviteit ervan. Om dit na te gaan zou het verloop van één of meerdere cases in de tijd gevolgd moeten worden. Een relevant aspect hierbij is dat er geen overzicht bestaat van de invloed van communicatie gedurende het proces. Op basis van het hier gerapporteerde onderzoek concluderen we dat door communicatie de bezorgdheid initieel toeneemt om vervolgens weer af te vlakken. Voor de beleidspraktijk is het belangrijk om in meer detail te weten hoe dit proces verloopt. Relevante vragen zijn: tot hoe hoog stijgt de bezorgdheid als er over bodemverontreiniging of -sanering gecommuniceerd wordt en hoe lang duurt het redelijkerwijs totdat de bezorgdheid weer afvlakt?

Referenties

- Bodemwijzer. (2002). Cursus Communicatie en Participatie bij Bodemsaneringstrajecten. Geraadpleegd 4 september 2008, via <http://www.bodemwijzer.nl>.
- Bodemwijzer en Witteveen + Bos. (2002). Modelverordening. Communicatie en participatie bij bodemverontreiniging. Geraadpleegd 4 september 2008, via <http://www.bodemwijzer.nl>.
- De Best-Waldhober, M., D. Daamen, C. Hendriks, E. de Visser, A. Ramirez en A. Faay. (2008). How the Dutch evaluate CCS options in comparison with other CO₂ mitigation options. Results of a nationwide Information Choice Questionnaire survey. Leiden: Centre for Energy and Environment. Faculty of Social Sciences Leiden University, Ecofys and Utrecht University.
- Devilee, J.L.A. (2002). Decision making about waste facilities. Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.
- Elsman-Domburg, M.G. en F. Woudenberg. (2003). PARCOMBO. PARTicipatie en COMMunicatie bij BODemverontreiniging en -sanering. Eindrapportage. Gouda: SKB.
- Kasperson, J.X., R.E. Kasperson, N. Pidgeon en P. Slovic. (2003). The social amplification of risk: assessing fifteen years of research and theory. In N. Pidgeon, R.E. Kasperson en P. Slovic (Eds.), *The social amplification of risk* (pp. 13-46). Cambridge: Cambridge University Press.
- Kasperson, R.E., O. Renn, P. Slovic, et al. (1988). The social amplification of risk: a conceptual framework. *Risk Analysis*, 8(2), 177-187.
- Peters, R.G., V.T. Covello en D.B. McCallum. (1997). The determinants of trust and credibility in environmental risk communication: An empirical study. *Risk Analysis*, 17, 43-54.
- Van den Bos, K., H.A.M. Wilke en E.A. Lind. (1998). When do we need procedural fairness? The role of trust in authority. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(6), 1449-1458.
- Van den Bos, K., H.A.M. Wilke, E.A. Lind en R. Vermunt. (1998). Evaluating outcomes by means of the fair process effect: Evidence for different processes in fairness and satisfaction judgments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74(6), 1493-1503.
- VROM, EZ, VW, IPO, VNG en UVW. (2009). Convenant bodemontwikkelingsbeleid en aanpak spoedlocaties. Den Haag.
- Wolsink, M. (1990). Maatschappelijke acceptatie van windenergie. Houdingen en oordelen van de bevolking. Universiteit van Amsterdam, Amsterdam.

Bijlage 1: Overzicht van bodemverantwoordelijken

Tabel B.1: Bodemverantwoordelijken in het onderzoek

Respondent #	Functie	Overheid	Bevoegd gezag
1	Beleidsmedewerker bodem	Provincie	Ja
2	Beleidsmedewerker bodem	Gemeente	Ja
3	Beleidsmedewerker bodem/ISV	Gemeente	Nee
4	Projectleider	Provincie	Ja
5	Projectleider	Provincie	Ja
6	Programmamanager bodem	Provincie	Ja
7	Beleidsadviseur bodem	Gemeente	Ja
8	Milieutechnisch beleidsmedewerker bodem	Gemeente	Nee
9	Beleidsadviseur bodem	Gemeente	Nee
10	Projectleider bodemsanering	Provincie	Ja
11	Adviseur bodemonderzoek en -saneringen	Gemeente	Nee
12	Procesmanager en cluster- coördinator bodem	Gemeente	Ja
13	Clustercoördinator bodem	Gemeente	Ja
14	Adviseur bodem	Gemeente	Nee
15	Projectleider	Gemeente	Ja
16	Projectmedewerker	Gemeente	Ja
17	Senior medewerker bodem	Gemeente	Ja
18	Senior beleidsmedewerker bodem	Gemeente	Ja
19	Afdelingshoofd bodem	Gemeente	Ja
20	Afdelingshoofd milieu	Gemeente	Ja
21	Senior adviseur bodem	Gemeente	Ja
22	Medewerker Klant- contactteam Omgeving	Gemeente	Nee
23	Medewerker milieucommunicatie	Gemeente	Ja

Bijlage 2: Vragenlijsten

Vragenlijst Beleving Bodem – Risicocommunicatie bij bodemverontreiniging

Vragenlijst voor bodemverantwoordelijken bij gemeenten en provincies

Bezorgdheid en frequentie communicatie

1. Heeft u op basis van uw praktijkervaring de indruk dat burgers ongerust zijn over de gezondheidseffecten van bodemverontreiniging?
2. Waarom is men bezorgd? Welke aspecten betreft dit?
3. Waaruit blijkt de onrust? Wanneer laten burgers zich over het algemeen horen in het saneringsproces? Worden opmerkingen en vragen van burgers geregistreerd? Is er hierbij contact met GGD'en of huisartsen?
4. In welke mate doet het al dan niet saneren van de grond de bezorgdheid dalen?
5. Communiqueert u over bodemverontreiniging en bodemsanering met burgers (niet alleen de wettelijk verplichte publicatie van het saneringsbesluit)?
6. Hoe vaak komt dit voor per jaar?

Criteria en taakverdeling

7. Wanneer (om welke reden) communiceert u precies met burgers?
8. Om wat voor historische verontreinigingen gaat het dan? Wordt er een onderscheid gemaakt in spoedeisendheid?
9. Communiqueert u ook bij verontreinigingen die niet gesaneerd zullen worden of bij BUS-saneringen?
10. Wat voor effect heeft het communiceren over een verontreiniging?
11. Wie is er verantwoordelijk voor de communicatie: de eigenaar van de grond, het bevoegde gezag of de gemeente?
12. Wie neemt het initiatief?
13. Wie voert de communicatie uit?
14. Zijn deze zaken altijd van meet af aan duidelijk?
15. Wie vindt u dat de communicatie (eigenlijk) zou moeten uitvoeren?

Inhoud en procedure

16. Waarover worden burgers geïnformeerd?
17. Hoe wordt de communicatie aangepakt?
18. Welke partijen worden erbij betrokken? Gaat dit per project hetzelfde of zijn er verschillen?
19. Welke rol spelen de media in het communicatieproces? Worden zij actief betrokken in de communicatie met burgers? Brengen zij de burgers in stelling of andersom en wat zijn hiervan de consequenties?
20. Wat is het doorlopen tijdsplan van de communicatie: wanneer wordt de communicatie gestart, wat is de frequentie en wanneer is het einde?

Voorwaarden en verbetering

21. Is er in de praktijk een standaardaanpak ontwikkeld?
22. Om welke reden is er voor een dergelijke benadering gekozen?

23. Hoe ervaart u de communicatie met burgers? Is er volgens u sprake van vertrouwen in het bevoegde gezag? Bent u tevreden over de manier waarop de communicatie verloopt?
24. Wat zijn eventuele verbeterpunten?
25. Vindt u het nuttig om te investeren in een betere communicatie? Zijn er in de huidige situatie zaken die dit belemmeren?

Praktijkvoorbeelden

26. Heeft u voor ons een voorbeeld/voorbeelden uit uw eigen praktijk van communicatie bij bodemsanering dat/die we nader zouden mogen bekijken? We zijn op zoek naar locaties die recent gesaneerd zijn, nog gesaneerd moeten worden, locaties die wel verontreinigd zijn maar waarvan besloten is dat er geen sanering gaat plaatsvinden of een BUS-sanering.

Vragenlijst voor adviesbureaus

Criteria, verantwoordelijkheid en aanpak communicatie

27. Wordt er gecommuniceerd over bodemverontreiniging en bodemsanering met burgers? Hoe vaak wordt er verder gecommuniceerd dan het publiceren van de beschikking?
28. Wanneer besluiten opdrachtgevers precies om met burgers te communiceren over het uitvoeren van een sanering (of besluit het adviesbureau dit)?
29. Wat voor effect heeft het communiceren over een verontreiniging volgens u?
30. Wie is er (uiteindelijk) verantwoordelijk voor de communicatie in de projecten waar jullie bij betrokken zijn?
31. Wie neemt het initiatief?
32. Wie voert de communicatie uit?
33. Zijn deze zaken altijd van meet af aan duidelijk?
34. Wie vindt u dat de communicatie (eigenlijk) zou moeten uitvoeren?
35. Zijn er verschillen in de communicatie bij verschillende opdrachtgevers (overheid/private sector)? In hoeverre worden opdrachtgevers uit de private sector in hun communicatie naar burgers toe aangestuurd door overheden?
36. Waarover worden burgers precies geïnformeerd (verschil overheid/private sector)?
37. Hoe wordt de communicatie aangepakt, welke middelen worden gebruikt (verschil overheid/private sector)?

Evaluatie communicatie

38. Is er in de praktijk een standaardaanpak voor de communicatie ontwikkeld?
39. Om welke reden is er voor een dergelijke benadering gekozen, denkt u?
40. Hoe ervaart u de communicatie met burgers (indien u hiermee te maken heeft)? Is het lastig of juist eenvoudig om een boodschap over te brengen aan burgers? Is er sprake van vertrouwen in het bevoegde gezag (provincie/gemeente)?
41. Bent u tevreden over de manier waarop de communicatie met burgers verloopt?
42. Wat zijn eventuele verbeterpunten (voor opdrachtgevers)?
43. Vindt u het nuttig om te investeren in een betere communicatie (voor opdrachtgevers)? Denkt u dat er in de huidige situatie zaken zijn die dit belemmeren?

Persoonlijke gegevens:

- 44. Naam:
- 45. Functie:

Vragenlijst voor projectleiders bij casestudy's

Achtergrondinformatie vervuilingssituatie

1. Kunt u kort de geschiedenis van deze vervuilingssituatie beschrijven? Hoe is de vervuiling ontstaan en ontdekt, sinds wanneer is dit bekend, wanneer is er besloten om al dan niet te saneren?
2. Hoe ziet het saneringsplan eruit en welke (verkenkende) onderzoeken zijn er uitgevoerd?
3. Kunt u iets vertellen over de risico's, aansprakelijkheid en kosten met betrekking tot de vervuiling/sanering?
4. Welke partijen zijn/waren er betrokken bij de bodemverontreiniging?
5. Wie is/was het bevoegde gezag?

Communicatie: taakverdeling, inhoud en procedure

6. Is er naar uw mening sprake geweest van communicatie naar burgers toe? Zo ja, wie heeft deze geïnitieerd? Zo nee, is men dit wel van plan? Zo niet, ga naar vraag 11.
7. Wanneer in het proces is er voor het eerst gecommuniceerd?
8. Wie is er verantwoordelijk voor de communicatie? (Hoe gaat de communicatie als iemand anders verantwoordelijk is?)
9. Welke partijen worden betrokken bij de communicatie (aandachtspunt: wat is de rol van een milieudienst (indien aanwezig), het adviesbureau, de GGD, de particuliere eigenaar)?
10. Welke rol spelen/spielden de media in het communicatieproces? Worden zij actief betrokken bij de communicatie met burgers? Brengen zij de burgers in stelling of andersom en wat zijn hiervan de consequenties?
11. Waarover worden burgers geïnformeerd (uitleg wel/geen sanering, proces, eventuele risico's, gevolgen voor burgers, mogelijkheid vragen stellen – waar, wie, wanneer)?
12. Hoe wordt/is er gecommuniceerd (brieven, bijeenkomsten enzovoort)? En hoe vaak ongeveer (frequentie)? Wanneer wordt de communicatie gestart en wanneer wordt deze beëindigd (weet u al iets over verloop communicatie)?
13. Zijn er documenten (bewonersbrieven, communicatieplan) die wij kunnen/mogen inzien? (Misschien brieven/communicatieplan per e-mail? Anders dossier inzien?)
14. Bestaat er naar uw weten een standaardaanpak/-communicatieplan?

Bezorgdheid en vertrouwen in bevoegd gezag

15. Heeft u het idee dat de lokale bevolking bezorgd is?
16. Zo ja, hoe groot is deze bezorgdheid op een schaal van 0 tot 10 (helemaal niet bezorgd tot heel erg bezorgd)?
17. Zo ja, waarom? Hoe uit(te) deze bezorgdheid zich?
18. Welke aspecten betreft deze onrust (gezondheid, waardevermindering huis, bouwput, aansluitend projectplan)?
19. Is/was er volgens u sprake van vertrouwen in het bevoegde gezag (provincie/gemeente)?
20. In welke mate doet het al dan niet saneren van de grond de bezorgdheid dalen?

Evaluatie

21. Kijkend naar het communicatieverloop, zijn er zaken die beter anders aangepakt hadden kunnen worden (of: ziet u al verbeterpunten met betrekking tot de communicatie)?
22. Is deze case volgens u een voorbeeld van een *good practice*?
23. Kunt u aangeven waarom er voor deze aanpak is gekozen (waarom jullie voor deze aanpak kiezen), en wat volgens u de ideale aanpak is in dergelijke situaties?
24. Kent u andere gevallen van *good practices* en *bad practices* aangaande bodemverontreiniging en sanering (do's and don'ts)?

Persoonlijke gegevens:

25. Naam:
26. Functie:

Vragenlijst voor omwonenden

1. Bent u op de hoogte van de bodemverontreiniging?
(Ja: vraag 2, nee: alternatieve vragenlijst.)
2. Wat weet u hiervan?
3. Hoe weet u hiervan, wat zijn uw informatiebronnen (historische kennis, de media, de overheid)? en wat waren de communicatiemiddelen?
4. Hoeveel vertrouwen heeft u in deze informatiebronnen?
5. Bent u tevreden over de kwaliteit van de informatieverstrekking?
6. Zo ja, waarom bent u tevreden over de communicatie? (Ga naar vraag 10.)
7. Zo nee, kunt u aspecten noemen waarop de communicatie te verbeteren is?
8. Waarover zou u geïnformeerd willen worden (uitleg, proces, eventuele risico's, gevolgen voor burgers, mogelijkheid vragen stellen – waar, wie, wanneer)?
9. Op welke manier zou u geïnformeerd willen worden (brief, informatieavond, contactpersoon om vragen aan te stellen)?
10. Bent u bezorgd over de bodemverontreiniging of -sanering?
11. Zo ja, hoe groot is deze bezorgdheid op een schaal van 0 tot 10 (helemaal niet bezorgd tot heel erg bezorgd)?
12. Waarover bent u bezorgd (gezondheid, gezondheid kinderen, waardeontwikkeling huis, financiële aspecten/consequenties/overlast van de sanering, bijbehorende projectplan)?
13. Is uw bezorgdheid gebaseerd op aanwijzingen/bewijzen of is het eerder gevoelsmatig?
14. Op welke manier zou uw bezorgdheid verminderd kunnen worden?
15. Wie is volgens u verantwoordelijk voor de verontreiniging/sanering?
16. Hoeveel vertrouwen heeft u in deze verantwoordelijke?

Alternatieve vragenlijst

2. Zou u hier wel over geïnformeerd willen worden?
3. Waarover zou u geïnformeerd willen worden (uitleg, proces, eventuele risico's, gevolgen voor burgers, mogelijkheid vragen stellen – waar, wie, wanneer)?
4. Op welke manier zou u geïnformeerd willen worden (brief, informatieavond, contactpersoon om vragen aan te stellen)?
5. Bent u bezorgd over de bodemverontreiniging of de -sanering?
6. Zo ja, hoe groot is deze bezorgdheid op een schaal van 0 tot 10 (helemaal niet bezorgd tot heel erg bezorgd)?

7. Waarover bent u bezorgd (gezondheid, gezondheid kinderen, waardeontwikkeling huis, financiële aspecten/consequenties/overlast van de sanering, bijbehorende projectplan)?
8. Is uw bezorgdheid gebaseerd op aanwijzingen/bewijzen of is het eerder gevoelsmatig?
9. Op welke manier zou uw bezorgdheid verminderd kunnen worden?

Achtergrondgegevens:

1. Man of vrouw:
2. Opleiding:
3. Beroep:
4. Aanwezigheid tuin:
5. Koop- of huurhuis:
6. Kinderen:

Bijlage 3: Brief naar omwonenden

Onderwerp

Telefonische enquête communicatie bodemverontreiniging RIVM

Geachte heer/mevrouw,

In opdracht van het ministerie van VROM voert het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) een onderzoek uit naar de communicatie met omwonenden bij gevallen van bodemverontreiniging. Het RIVM wil hierbij een beeld verkrijgen van de wijze waarop met omwonenden en andere belanghebbenden wordt gecommuniceerd over bodemverontreiniging en -sanering.

Om deze reden vraagt het RIVM een aantal bewoners, die betrokken zijn (geweest) bij een geval van bodemverontreiniging, om ons te informeren over de wijze waarop de communicatie plaatsvindt of plaats heeft gevonden. U kunt daarom binnenkort telefonisch benaderd worden met de vraag of u wilt deelnemen aan een korte enquête waarin deze communicatie geëvalueerd wordt. De enquête zal ongeveer tien minuten duren en alle informatie die u geeft zal vertrouwelijk behandeld worden.

Aan de hand van deze gegevens kan het RIVM de betrokkenheid van burgers en de communicatie bij bodemverontreiniging in kaart brengen. Vervolgens zal het RIVM een advies uitbrengen aan het ministerie van VROM over mogelijke verbeteringen. Uw medewerking aan dit onderzoek wordt dan ook bijzonder op prijs gesteld.

Hartelijk dank!

Met vriendelijke groet,



M. de Vos, MSC
Onderzoeksmedewerker

RIVM

Rijksinstituut
voor Volksgezondheid
en Milieu

Postbus 1
3720 BA Bilthoven
www.rivm.nl