

# **Communicatie over bodemverontreiniging**

Gesprek tussen een deskundige, een psycholoog en een ambtenaar

Stefan Ouboter, Lucas Derks en Theo Edelman

**Rapporten Programma Geïntegreerd Bodemonderzoek  
deel 9**

Gegevens: Communicatie over bodemverontreiniging / S. Ouboter, L. Derks en Th. Edelman - Wageningen: Programma Geïntegreerd Bodemonderzoek (Rapporten Programma Geïntegreerd Bodemonderzoek; deel 9); 23 p.; ISBN 90-73270-22-7.

Trefwoorden: bodemverontreiniging, communicatie, risico.

**Verantwoording:**

Deze publicatie is de schriftelijke uitwerking van een presentatie, die is gehouden op het Nationaal Symposium Bodemonderzoek "Bodem Breed" op 20 november 1997 in Lunteren.

In de vorm van een briefwisseling vragen een bodemdeskundige en een ambtenaar om advies bij een psycholoog. Hun kernvraag is: "We leggen goed uit wat risico's van bodemverontreiniging zijn, maar ze begrijpen ons niet. Vertel ons wat we moeten doen." Met veel voorbeelden legt de psycholoog uit, dat het bij communicatie niet gaat om uit te leggen wat je bedoelt, maar dat het gaat om de reactie, die je oproept. De psycholoog gaat daarbij in op aspecten van risico-beleving, vermijd-gedrag ("aways"), bereik-gedrag ("towards") en de beeldvorming, die bij voorlichting ontstaat. Hierover doordenkend komen de vraagstellers op nieuwe ideeën. De psycholoog besluit met enige tips voor de volgende voorlichtingsbijeenkomst.

Het rapport is verkrijgbaar bij het Programmabureau Bodemonderzoek in Wageningen à f 40,--.

© 1996. Programma Geïntegreerd Bodemonderzoek. Postbus 37, NL-6700 AA Wageningen; telefoon: 0317-484170; telefax: 0317-485051.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm, elektronisch of op geluidsband of op welke andere wijze dan ook en evenmin in een retrieval system worden opgeslagen zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming van het programmabureau van het Programma Geïntegreerd Bodemonderzoek.

omslag: Ernst van Cleef  
druk: Grafisch Service Centrum van Gils B.V., Wageningen

## Proloog

Er zijn van die momenten dat je denkt dat de wereld speciaal voor jou geschapen is. Maar Theo, Lucas en Stefan hadden daar nu geen last van. Ze zaten op een terrasje, op een mooie zomeravond in 1995, en keken uit over de Waal, waar het strijkend zonlicht het sprankelende water van een goudgele glans voorzag. Een eindeloze stoet van schepen op de Waal trok hun ogen langzaam naar de einder, zodat je weg kon dromen in een oneindig niets. Maar dat deden ze dus niet.

Theo en Stefan martelden hun hersens met herinneringen aan een rot vergadering. Ze deden dat zo luid en wild gebarend dat de meeste andere terrasgebruikers met hun rug naar hen toe waren gaan zitten in de hoop niet besmet te raken door hun zwartgaligheid. Lucas vond dat hij het niet kon maken zich ook om te draaien. Ze waren immers samen. Stefan liet hem trouwens helemaal geen keuze. Hij riep: ‘Lucas, hoe zie jij dat nou als psycholoog?’

‘Poeh!’, was zijn sociaal wetenschappelijke antwoord.

Stefan vond dat te weinig, en ging op volle kracht door: ‘Theo en ik zijn al jaren in de bodemwereld bezig. Ik moet voor Theo nog wel eens op een bewonersbijeenkomst iets over risico’s van bodemverontreiniging vertellen. Zo’n zaal met leken iets duidelijk maken is echt een crime. Dat is niet gemakkelijk voor mij. Ik moet dan uitleggen wat ADI’s en TDI’s zijn, en over blootstellingsrisico’s praten. Ik verklaar natuurlijk de nieuwste inzichten over de heterogeniteit van de bodem, het verschijnsel van NAPL’s en combinatie-toxiciteit. Daar kan ik natuurlijk niet omheen. Anders snappen die mensen helemaal niet waar het in de risico-evaluatie om draait. Ik schrik soms wel eens als ik dit verhaal door ambtenaren hoor vertellen. Die kunnen de plank volledig misslaan. Puur door gebrek aan kennis. Laatst kwam ik op een vergadering waar de projectleider niet eens kon uitleggen wat ‘dampspanning’ is. En daarom begreep geen hond waarom kruipruimte-onderzoek zinloos was.’

Stefan was inmiddels op het puntje van zijn stoel gaan zitten. Hij was nog harder gaan oreren zodat er mensen gestoord omkeken. Lucas probeerde hem met lachen en instemmend geknik wat te kalmeren. Maar dat werkte niet. Dus moest hij actief worden.

‘Wat is nou precies je vraag?’ zei Lucas op een toon die leek op die van Stefan, om daarna zachter te vervolgen: ‘Ik begrijp dat je de bodem belangrijk vindt en dat je via een risico-benadering een saneringsoplossing kiest.’

Voordat Stefan kon reageren, sprong Theo er tussen: ‘Hij bedoelt eigenlijk dat wij de risico-benadering zo moeilijk kunnen duidelijk maken aan niet-deskundigen. Zelfs als we met z’n tweeën op zo’n voorlichtingsbijeenkomst zijn, is het moeilijk. En het is zo belangrijk. Want de hele urgentie-systematiek uit de Wet bodembescherming is gebaseerd op de notitie ‘Omgaan met risico’s’. En de urgentie van een geval bepaalt, samen met de tijdstipbepaling die door het IPO gemaakt is, hoe snel een geval aangepakt moet worden. Maar ook bij de afweging van locatiespecifieke omstandigheden

zoals omschreven in de LSO-notitie spelen risico's, weliswaar indirect, een rol. Misschien moeten we wel een duidelijker onderscheid maken in risico's in de verschillende fasen van de beleidslevenscyclus. Of moeten we een scherper onderscheid in potentiële en actuele risico's maken. Per slot van rekening bepalen de potentiële risico's de ernst, terwijl de actuele risico's van belang zijn bij het vaststellen van de urgentie en het saneringsdoel. Wat vind jij ervan, Lucas? Jij bent per slot van rekening psycholoog en moet dus weten wat het beste bij de mensen overkomt.'

Terwijl de zon langzaam onderging, brak Lucas zijn hoofd over de vraag hoe hij deze vakidioten te woord moest staan. 'Terug praten in dezelfde taal', fluisterde een stemmetje in hem. Hij ging geleerd kijken en begon over toekomstprojecties die een zintuiglijke weergave zijn van aversieve situaties met een lage kans op one-trial-avoidance. Maar terwijl hij zo professoraal bezig was, zag hij dat zijn woorden bij Stefan, die ingespannen zat te luisteren, niet de gewenste reactie losmaakten. 'Straks zit je hier vannacht nog. Nokken hiermee!' zei het stemmetje van Lucas. Theo was al veel eerder afgehaakt. Lucas zuchtte en concentreerde zich even kort op zijn eigen buikademhaling. Het zou nog veel moeite kosten om deze mensen bewust te maken van al hun vastgeroeste overtuigingen en waarheden.

Theo staaarde voor zich uit. Hij had de hele avond al één brandende vraag: 'hoe vertel ik dit mijn gedeputeerde?'. Hij zocht naar die ene oplossing die de gedeputeerde kon overtuigen, de financiers over de brug kon krijgen en bewoners gerust kon stellen. Hij wist dat een oplossing die wetenschappelijk onderbouwd was het bij alle partijen veel beter zou doen dan de oplossing die een provinciaal ambtenaar, hoe intelligent ook, zelf verzonnen had. Hij kreeg er nu al hoofdpijn van en had zich er nog niet eens over gebogen hoe die ideale oplossing in de bestaande procedures paste. En wat voor procedures. Met de boodschap 'dat het om een ernstig en urgent geval gaat, maar dat er geen direct gevaar voor de volksgezondheid was', hoefde hij bij zijn gedeputeerde niet aan te komen. Dat zou wel weer lang vergaderen worden, met uitgebreide discussienotities, gespreksverslagen, nota's en beleidsstukken.

Er viel een lange stilte. Toen zeiden alle drie tegelijk: 'misschien moeten we hier een andere keer nog maar eens over doorpraten'. De agenda's werden getrokken. Maar wat bleek: druk, druk, druk. 'Ik e-mail jullie wel', zei Stefan toen maar. 'Misschien dat je mij dan een printje kan sturen.' antwoordde Lucas. 'En zet het voor mij even op de fax', zei Theo. Zo gingen ze licht verward uit elkaar toen op de Waalkade de lichtjes al brandden.

Uit die verwarring is dit boekje ontstaan.

**Subject:** Communicatie over risico's  
**Date:** Tue, 10 oct 1995 21:34 +0200  
**From:** Stefan Ouboter <s.ouboter@solair1.inter.NL.net>  
**To:** (lucas.derks@??, theo.edelman)

Beste Lucas,

Laatst was het weer zover. Theo heeft mij gevraagd op een voorlichtingsdag voor bewoners iets over risico's van bodemverontreiniging te vertellen. Hij zei dat het een belangrijke bijeenkomst voor de buurt was. De resultaten van het bodemonderzoek waren net bekend en er bleek nogal wat tri en per in de bodem te zitten. Ik had er al iets over in de krant gelezen. Opgeblazen verhaal, op basis van een paar metingen werden al heel vergaande conclusies getrokken. Dus Theo vond het belangrijk dat de mensen goede informatie kregen over de risico's van de verontreinigingen voor de volksgezondheid en het milieu.

Je mag best weten dat ik daar wat nerveus over was, ondanks al mijn deskundigheid op dit vlak. Mensen kunnen soms zo emotioneel reageren. Je kunt dan praten als Brugman, maar luisteren doen ze niet meer. Ik had me dan ook goed voorbereid. Ik had potten met vervuilde grond meegenomen, zodat ze zelf konden zien wat bodemverontreiniging nou was. Ik had een kleine portable computer meegenomen zodat de geïnteresseerde luisteraar in de pauze zelf met de modellen kon stoeien. En ik had ook alle begrippen rondom bodemverontreiniging eens goed op een rijtje gezet, zodat de mensen een beetje zouden kunnen begrijpen wat er in al die bodemonderzoeksrapporten staat. Toen ik aan de beurt kwam, was het rumoerig. Gelukkig was er een goede microfoon. Linksvoor zaten de vertegenwoordigers van de buurtvereniging. Ze keken kritisch, maar geïnteresseerd. Rechts achterin zaten de huizenbezitters, die veel minder geïnteresseerd leken in wat ik ze vertelde. De overige mensen kon ik niet thuisbrengen, maar volgens mij zaten er ook journalisten tussen.

Ik begon met het uitleggen van het meest gangbare risico-model van dit moment: CSOIL. Ik legde uit dat het risico berekend werd op basis van een kwantificering van de meest waarschijnlijke blootstellingsroutes. Vervolgens liet ik zien hoe je de totale blootstelling kan toetsen aan blootstellingsnormen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de Totale Dagelijkse Inname zoals het RIVM die gepubliceerd heeft. Ik liet daarna wat berekeningen zien die ik voor hun geval had uitgevoerd. Ik zag dat het wat onrustiger werd in de zaal. Ik kon me ook wel voorstellen dat het niet duidelijk was, want ik had nog niet verteld dat ze deze berekeningen niet zomaar op zichzelf konden toepassen. Het gaat immers om de gemiddelde blootstelling van de gemiddelde bewoner. In de praktijk kun je een grote variatie verwachten in feitelijke blootstellingsniveau's. Toen ik dit uitlegde werd de zaal er niet rustiger op. Ik wou de ongerustheid wegnemen door erop te wijzen dat de blootstellingsnormen gebaseerd zijn op een levenslang gemiddelde. Omdat een aantal mensen vroeg wat dat precies inhield, liet ik een overheadsheet zien waarop de formule stond hoe je die gewogen blootstelling kunt berekenen.

	risicogrenzen	normen (milieukwaliteitsdoelstellingen)	klassen waterbodern
con- in het milieu	ernstig risiconiveau (50% beschermingsniveau; HC50)	signaleringswaarden	4
		interventiewaarden	3
	maximaal toelaatbaar risiconiveau (MTR) (5% beschermingsniveau; HC5)	toetsingswaarden	2
		grenswaarden	1
verwaarloosbaar risiconiveau (VR) (1/100 van MTR)	streefwaarden	0	

Tegelijk merkte ik dat de onrust steeds groter werd. Het leek wel of iedere zin van mij het erger maakte. Volgens mij waren de meesten ook helemaal niet in feitelijke informatie geïnteresseerd. Ze wilden gewoon dat de locatie gesaneerd werd. Dat moest op sommige plaatsen ook wel, maar er waren ook mensen die zich volledig ten onrechte druk maakten. Voor die mensen

had ik nog een overheadsheet in reserve, die het op de cursussen die ik geef ook altijd wel doet. De sheet geeft aan dat de meest toxische stoffen die wij op dit moment kennen allemaal van natuurlijke oorsprong zijn en door dieren, planten, schimmels of bacteriën gemaakt worden. Dan kunnen de mensen hun eigen geval wat relativëren. Toen ik die sheet aan het uitleggen was, kwam er een oudere mevrouw naar voren. Zij gooide haar hele tasje leeg en begon te roepen: ‘Kijk eens naar alle pillen die ik van de dokter moet slikken. Allemaal vanwege de zenuwen om die rotzooi in de bodem. En dan komt zo’n snotjongen me vertellen dat het allemaal wel meevalt’.

Je begrijpt hoe ellendig ik me toen voelde, Lucas. Theo nam het gelukkig van me over en begon over de procedures die er nodig zijn om tot bodemsanering over te kunnen gaan. Maar ik voelde me daar flink belazerd. Hoe kan ik ze nu kort en krachtig uitleggen wat de risico’s van bodemverontreiniging zijn? Ik zou je mening hierover graag horen.

Met vriendelijke groet,

Stefan

PS. Theo kwam er ook niet helemaal uit, maar hij zou je daar zelf nog over schrijven.

PPS. Jij had nog geen e-mail adres?

Wageningen, vrijdag 12 oktober 1995

Beste Lucas,

Onlangs heeft Stefan je per e-mail bericht over het slechte verloop van de voorlichtingsdag over bodemverontreiniging in Nijmegen. Ik kreeg op mijn fax een kopie van zijn mail. Het is goed dat hij mij als projectleider op de hoogte houdt. Ik hecht eraan dat jij ook mijn visie hierop verneemt. De afdeling Voorlichting van de provincie was namelijk helemaal niet blij met de negatieve publiciteit. Het hoofd van die club vroeg me waarom ik zijn afdeling er niet bij had betrokken. Net of dat zou hebben geholpen. Ik had het toch perfect georganiseerd? Eerst zou Stefan iets over de risico's van bodemverontreiniging vertellen. Daarna zou ik uitleggen hoe de provincie in procedurele zin met bodemverontreiniging omgaat. We hadden allebei goede sheets laten maken, de drankjes waren gratis ... aan de voorbereiding kan het dus absoluut niet hebben gelegen.

Tot mijn grote verwondering waren de bewoners echter niet ontvankelijk voor onze verhalen. Ik begrijp daar niets van. Zelfs een klein beetje dankbaarheid bij de bewoners heb ik niet kunnen bespeuren. Zij vergeten blijkbaar dat ik dit soort zaken in mijn vrije tijd voorbereid en dat ik Stefan voor zo'n sessie behoorlijk moet betalen.

Ik heb mij nu eenmaal aan de juiste procedure te houden. Al jaren geleden is er bepaald op welke wijze een bodemsaneringsproject gefaseerd moet worden opgezet. Sorry Lucas, ik moet even wat inhoudelijk worden. Ik hoop dat je het allemaal begrijpt. Er zijn zeven stappen onderscheiden. En niet voor niets. Daar is heel goed over nagedacht. Ik ken projectleiders die de hand met de procedure lichten. Daar kun je van alles mee regelen. Ik vind dat onzorgvuldig en ben er daarom absoluut op tegen. Dat is toch geen projectmanagement meer? Je komt jezelf dan in een later stadium beslist tegen. En stel je voor dat het ministerie van VROM het project bij de toetsing achteraf niet goedkeurt. En dan het geld terugvordert omdat niet volgens de regels is gewerkt! Dat noem ik pas risico lopen. Het begint allemaal met een *historisch onderzoek*. Hier-

#### AANPAK BODEMONDERZOEK

1. Historisch onderzoek
2. Oriënterend onderzoek
3. Nader onderzoek
4. Saneringsonderzoek
5. Saneringsplan
6. Bestek
7. Sanering

bij worden alle bekende gegevens over een geval van bodemverontreiniging geïnventariseerd. Maar al te vaak maakt men zich hier met een Jantje van Leiden vanaf. Daarna volgen een *oriënterend onderzoek* en een *nader onderzoek*, waarbij volgens vastomlijnde protocollen monsters van de grond en het grondwater worden genomen. Daarna volgt een *saneringsonderzoek*, waarin verschillende varianten voor de sanering milieuhygiënisch, technisch en financieel met elkaar worden vergeleken. Nadat het college van Gedeputeerde Staten een variant heeft gekozen, worden daarvoor een *saneringsplan* en een *bestek* gemaakt. Pas daarna kan de uiteindelijke *sanering* beginnen. Ik geef toe dat het een hele serie stappen is. Bij elkaar duurt het hele traject vaak een jaar of acht. Dat is best lang, maar het gaat om veel geld. Je kunt eenvoudigweg

niet over één nacht ijs gaan. Mijn gedeputeerde wil ook altijd sneller. Tot op heden heb ik haar ervan kunnen overtuigen dat zorgvuldige besluitvorming nu eenmaal tijd kost. Volgens het NMP-2 mag de hele bodemsaneringsoperatie een generatie duren, dus dan is acht jaar nog kort.

Ik had een sheet met al deze stappen erop. Een mevrouw vroeg of de provincie - nota bene nog voor de afronding van het nader onderzoek - alvast wat verontreinigde grond uit haar achtertuin kon weghalen. Ze maakte zich zorgen over de gezondheid van haar zoontje. Ik heb haar duidelijk gemaakt dat dit echt onmogelijk was. Ik wil me aan de juiste procedure houden. Toen werd ze kwaad. Wat moet ik daar nu mee? Enige rationaliteit mag je toch wel verwachten? Waarom houdt ze haar zoontje niet binnen? Hoewel, volgens Stefan kunnen per en tri vooral binnen kwaad, dus dan zou ze haar zoontje juist naar buiten moeten sturen. Maar dat kon ik die mevrouw niet meer uitleggen omdat ze briesend de zaal had verlaten. Wat moet je nou met die emotionele burgers?

Ik heb een hele concrete vraag aan jou. Hoe houd je zo'n zaal met mensen in de hand? Hoe zorg je dat ze naar je luisteren en begrip krijgen voor de aanpak van de provincie? Ik vind het zo wel erg zonde van mijn energie en van het geld dat Stefan voor die paar uur declareert. Trouwens, ze beginnen mijn gedeputeerde te bellen. En daar baal ik helemaal van. Als je een beetje snel antwoord geeft, kan ik dat nog meenemen in mijn overleg met haar.

Met vriendelijke groet,

Theo



Nijmegen, 19 oktober 1995

Beste Theo en Stefan

Jullie hadden natuurlijk gehoopt iets heel anders bij die bewoners op te roepen. Maar wat dan? Welke reacties van hun kant zouden voor jullie een bewijs van succes zijn geweest? Wat hadden ze moeten zeggen of doen zodat je wist: 'Deze voorlichting is gelukt?'

Ik wil daar als psycholoog wel wat over zeggen, maar je weet hoe het gesteld is met ons psychologen; we vertellen alleen dingen die je al weet. Dat komt niet omdat wij ons vak niet verstaan, maar omdat je zelf een mens bent; jij bent zelf onze levende theorie. Maar goed, ik probeer het toch.

Vanuit de psychologie bekeken, verbaast het me niets dat jullie hen niet op de



banken kregen. Dat ze niet riepen: 'Dank je wel bodemvervuilingsdeskundigen! Jullie zijn onze redders! Hoera, hoera, hoera!' Jullie risico- en procedure- verhalen zeggen ze niets. Natuurlijk niet. Bedenk dat als de oermens in zijn hol was gebleven, vanwege het risico van sabeltijgers, wij er nu niet waren.

Nee, ondanks beren, vijandige stammen, moerassen en ander natuurgeweld gingen onze voorouders er op uit. Van een schip met 300 man keerden er gemiddeld 100 terug uit de Oost. Risico nemen en omgaan met de kans dat het mis gaat, is juist onze specialiteit. Moed is een deugd. Risico durven nemen maakt je tot held. Risicovol beleggen geeft het hoogste profijt. Ondanks het feit dat ieder mens leeft met een risico van één op

één dat hij dood gaat, zijn we verbazend vrolijk. Tussen geboorte en dood dreigen talloze risico's, een beetje tri in het grondwater kan daar best bij. Autorijden, vliegen, roken, drinken, drugs gebruiken, bergbeklimmen, paradijken, autoracen... we doen het, terwijl we weten hoe link het is. En soms juist daarom! In 1965 snoeven wij tri - Johnny de Selfkicker vertelde hoe Piet Tri er aan dood ging -, juist daarom vonden wij het stoer. Risico nemen geeft een kick. Hoe zit dat psychologisch?

We danken ons vermogen om met risico's te spelen grotendeels aan 'selectieve aandacht'. We kunnen onze aandacht naar believen op het één en niet op het andere gericht houden. De meeste mensen richten hun aandacht vooral op de goeie kanten van het bestaan en niet op wat er mis is. Verdringen of wegdenken zijn termen die dit proces aanduiden. Dit vermogen zetelt in onze sterk ontwikkelde frontale cortex. De oermens wist: 'Sabeltijgers lusten me rauw, de helft van mijn familie trof dat lot, maar ik denk liever aan gebraden mammoet'. Met andere



woorden, hij kende de risico's maar trok zich er weinig van aan dank zij zijn selectieve aandacht. Ook de meeste bergbeklimmers denken slechts heel af en toe aan doodvallen, de rest van de tijd genieten ze van de rots, het ijs en het uitzicht. Ze klimmen in een soort trance, waarbij de aandacht alleen daar is waar hij nodig is. Ook een autocoureur racet in een trance. Misschien leven wij mensen eigenlijk wel voortdurend in een trance. We weten immers allemaal hoe slecht het er met het milieu voorstaat, maar we zappen vlug naar sport, seks of rock & roll. En weg zijn wij.

Dus als je als bodemverontreinigingsdeskundige over een klein kansje op ziekte komt praten, dan moet je opconcurreren tegen het perspectief van de zekere dood en tegen de grote competentie om meteen weer aan leukere dingen te denken.



Jullie moeten goed begrijpen dat klinisch psychologen iemand die zulke milieurisico's wel heel serieus neemt als 'geestesziek' beschouwen. Milieuneurose of 'environmental phobia' noemen we dat. Het betreft hierbij patiënten wier aandacht juist steeds op toluen, tri en polycyclische aromaten gericht is. Dit is natuurlijk een vrij recent patiententype, dat zich kan scharen tussen mensen met smetvrees, microbefobie, vliegengst of buitengewone angst voor aids of misdadigers. De milieuneurose kan levensbedreigend worden indien de patiënt niets meer durft te eten, niets meer durft te drinken of geen adem meer durft te halen vanwege de kans op intoxicatie. Dus 'normale mensen' lappen dat soort risico's, wat de psychologie betreft, aan

hun laars.

Zoals ik al gevraagd heb, Theo en Stefan, wat wilden jullie eigenlijk oproepen bij die mensen? Wilde je ze gerust stellen of juist tot actie aanzetten?

Als je praat over de risico's van triverontreiniging, dan maken de luisteraars daar allemaal hun eigen plaatjes bij.

Omdat ze nooit een trimolecule zagen en niemand aan tri zagen sterven, moeten ze zelf iets verzinnen bij jouw verhaal. Als je ze vertelt dat tri de eiwitten in hun hersenen aantast, dan stellen ze daar ook zo hun eigen dingen bij voor. Ga maar na hoe je dit zelf ziet. Ook een medicus moet zich daarbij met zijn eigen bedenksels behelpen. Misschien zien die mensen in zo'n zaal wel hoe het witte hersenweefsel verzeept tot een groengeel schuim? Of hoe het in kleine fragmenten uiteenvalt, wie weet? Biologisch gezien klopt er misschien niks van, maar zonder zo'n voorstelling weten ze al helemaal niet waar het over gaat. Dus als je reacties wilt, dan moet je mensen helpen bij het maken van de 'juiste' voorstelling. Whatever that may be.

**Effectief communiceren betekent gericht bouwen aan de voorstellingen in het hoofd van de luisteraars. Met je woorden, stencils en sheets schilder je plaatjes in hun breinen. En hoe die plaatjes zijn, bepaalt welke gevoelens ze erbij zullen krijgen.**



Voelen ze angst, dan gaan ze naar veiligheid streven; voelen ze rust, dan doen ze lekker niets. Raken ze in de war, worden er tegenstrijdige beelden op geroepen, dan geven ze er snel de brui aan. En dat gebeurde ook bij mij toen ik jullie verklaringen over de heterogeniteit van de bodem en de procedures las. Wat moet ik daar mee? Het klopt vast wel, maar het haakt nergens aan in mijn hersenpan. Woorden die ik niet ken doen me niets. Daar zie ik niets bij. Wil je mij bereiken, dan moet je in ieder geval taal gebruiken die ik versta. Natuurlijk wisten jullie dat al. Maar in Godsnaam, lieve jongens, waarom deden jullie dat dan niet?

Bedenk dus dat wat jullie communiceren altijd een beeld zal oproepen bij de luisteraars. En of dat nu een helder beeld, een chaotisch beeld of een vaag beeld is, het is er altijd. Daarom is het nuttig voordat je iets zegt, je af te vragen: Wat wil ik, dat ze gaan zien? Moeten ze zich voorstellen dat hun kinderen later alleen nog maar op gifbelten kunnen spelen? Of moeten ze zichzelf zien op een vroegtijdig sterfbed? Of moeten ze denken aan sterk teruglopende bedrijfsresultaten tengevolge van de sanering van hun vestiging?

Effectieve communicatie begint dus altijd met de vraag: 'Wat wil ik oproepen?'

Groeten, Lucas

**Subject:** Communicatie over risico's

**Date:** Sat, 28 oct 1996 21:34 +0200

**From:** Stefan Ouboter <s.ouboter@solair1.inter.NL.net>

**To:** (lucas.derks@??., theo.edelman)

Beste Lucas,

Bedankt voor je interessante brief. Ik zag kort geleden een Teleac-serie over de hersenen, waarin de nieuwste wetenschappelijke inzichten over het functioneren van de hersenen en de menselijk geest werden gepresenteerd. Er is ook veel over gepubliceerd de laatste jaren. Ik kan je wel eens een literatuurlijstje opsturen als je daar belangstelling voor hebt. Want ook voor een psycholoog lijkt het me erg belangrijk je literatuur goed bij te houden. Wat mij bij die nieuwe inzichten vooral opvalt, is dat het allemaal verschrikkelijk complex is. Als ik zie hoe ingewikkeld die processen in elkaar zitten, kan ik me maar moeilijk voorstellen dat ik op een simpele manier beelden kan oproepen.

Kun je daar nog iets meer over schrijven? Hoe roep je dingen op bij mensen? Beter gezegd: hoe weet je dat je het goede oproept? Nog preciezer geformuleerd: hoe weet je dat je überhaupt iets oproept?

Zou je je antwoord ook aan Theo kunnen richten. Ik kwam hem pas tegen in Wageningen. Hij was zo druk met de gedeputeerde en dat saneringsgeval waar we over schreven, dat hij je niet zelf kon antwoorden. Ik begon nog over het gemak van e-mail, maar ook daar had hij geen tijd voor. Hij zou je nog benaderen.

Met vriendelijke groet,

Stefan

Nijmegen, 14 november 1995

Beste Stefan en Theo,

Als je succesvolle communicatie over risico wilt zien, kijk dan naar de advertenties van verzekeringsmaatschappijen. Die lui adverteren zelden met dood en verderf; ze beloven zekerheid, toekomstperspectief, gezondheid, veiligheid en geluk. Een begrafenisverzekering heet 'The over fifty plan.' Een levensverzekering: 'Het actief leven plan.'

Verzekeringen beloven je iets wat je graag wilt, en schrikken je niet af met iets waar je liever niet over denkt. Ze mikken hun communicatie op wat je wilt bereiken, niet op wat je wilt vermijden. Zij tonen een vitaal gepensioneerd koppel dat heerlijk geniet van een comfortabele oude dag. 'Dat wil ik wel', denk je, en je selectieve aandacht hoeft niet in te grijpen.

Daarom werken bereikgedachten langer door dan vermijdinggedachten.

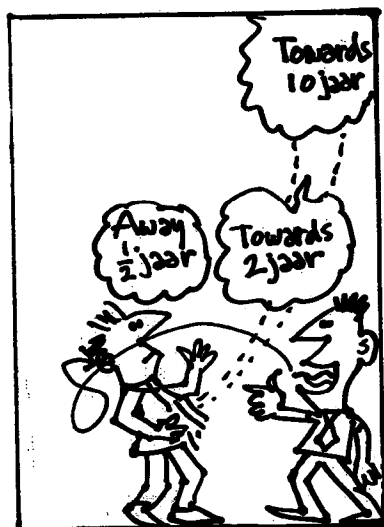
Wat leer je daar van?

**Risico gepresenteerd op een lange termijn in een 'vermijdvorm', werkt weinig motiverend.** Door de lange termijn zullen de plaatjes klein en verweg zijn en door de weerzin die ze opwekken, zullen ze meestal snel weggedacht worden. Op het einde wacht de zekere dood, daar kan geen enkel ander risicoplaatje tegenop.

**Voor de lange termijn moet je 'bereikvisies' oproepen.** Zo iets als 'Nederland (in tien jaar) twee keer zo mooi', kan er wat dat betreft mee door. Of uit 1973: 'In fünf Jahren alle Schweizerische Seen wieder trinkbar'.

Als een verzekeringsagent je motiveert met: 'Gemiddeld is er eens in de tweehonderdvijftig jaar brand in een huis', wat doe jij als potentiële verzekeringsnemer dan? Je maakt ergens een plaatje van een brandend huis in je hoofd. Dat plaatje plaats je ergens in de toekomst waar voor jou 'één-maal-per-tweehonderdvijftig-jaar' valt. Je maakt een toekomstprojectie met die brand er in. Maar omdat het helemaal niet zeker is dat dit onheil je zal treffen, plaats je het niet op je eigen toekomstlijn maar ergens daar naast. Het is een mogelijke toekomst. Alleen als je het plaatje van het brandende huis en alle schade en verlies groot genoeg en dichtbij genoeg visualiseert, betaal je op tijd je premie.

Maar vermijding speelt wel degelijk een rol in de menselijke motivatie. Dat weten die verzekeringsjongens ook. Want toen er bij mij ingebroken was, stond er de volgende dag een verzekeringsman op de stoep om nog wat extra polissen af te sluiten. Op die manier gebruik maken van mijn schrik was communicatief gezien vakwerk. Bijna



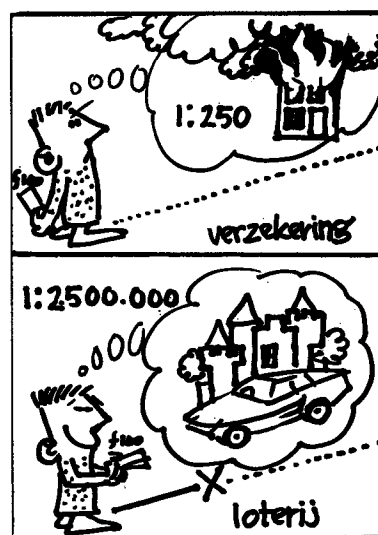
had hij me te pakken.

**Risico in een 'vermijdvorm' gepresenteerd, werkt alleen op de zeer korte termijn.** Kijk, als je huis al in brand staat, is het heel makkelijk om je voor een brandverzekering f10.000,- te laten dokken. Als de zolen van je schoenen oplossen als je door je tuintje loopt, wil je hem wel laten saneren voor een ton.

Hebben jullie wel eens over het verschil tussen een verzekering en een loterij nagedacht? Loterijen zijn heel interessant wat dit betreft. Mensen betalen met plezier hun loten. Denk je maar eens in hoe de subjectieve ervaring van het kunnen winnen van de loterij verschilt met die van een verzekering. Als ik een lot koop, weet ik de precieze trekkingsdatum. Die is niet ver en vaag in de toekomst, maar die is op korte termijn en ik visualiseer het kasteel en de Ferrari midden op mijn eigen toekomstlijn. Ik weet wel dat de kans klein is, maar het is zo'n aantrekkelijk beeld dat ik er lekker helemaal bij wegdroom.

Dat is ook een trance.

Beste Stefan en Theo, ik hoop dat dit jullie enigszins helpt. In de moderne communicatiekunde gebruikt men de slagzin: **'De betekenis van je communicatie is de reactie die je ermee oproept'**. Dus niet wat je bedoelt, maar wat de ander ermee doet!



Groeten Lucas

**Subject:** Communicatie over risico's  
**Date:** Sat, 25 nov 1995 21:34 +0200  
**From:** Stefan Ouboter <s.ouboter@solair1.inter.NL.net>  
**To:** (lucas.derks@??, theo.edelman)

Beste Lucas,

Eerlijk gezegd heb ik me, voordat jij erover begon, nooit afgevraagd wat ik bij anderen wilde oproepen. Ik denk dan: ik geef ze zo objectief mogelijke informatie, vertel wat ik weet, maar ook waar de hiaten in mijn kennis zitten. Dan moeten ze zelf maar uitmaken wat ze met die informatie willen doen. Of dat nou hun ene oor in en hun andere uit gaat, of dat ze er beelden van maken, is primair hun eigen verantwoordelijkheid, vind ik. Maar goed, ik heb jou een vraag over communicatie gesteld, dus met dit standpunt kom ik niet verder.

Stel dat ik jouw redenering volg en ik bedenk welke beelden ik met mijn verhaal oproepen heb, dan denk ik dat ik vooral het beeld oproepen heb dat het ingewikkeld is. Maar dat is het natuurlijk ook. Ik zie nog niet zo snel hoe ik iets op kan roepen bij anderen zonder de werkelijkheid geweld aan te doen. Ik kan daar toch geen verhalen gaan zitten vertellen? Ik ben dan toch wel benieuwd hoe jij dat eigenlijk voor je ziet. Jij hebt immers een tijd op de psychologische faculteit rondgelopen. Dan weet je dat er een groot verschil is tussen het op een wetenschappelijk verantwoorde manier op een rijtje zetten van feiten en het manipuleren van gegevens. Uit de natuurwetenschappen kan ik je een aantal mooie voorbeelden laten zien van wetenschappers die zo overtuigd waren van de resultaten die uit proeven moesten komen, dat ze hun basisgegevens veranderd hebben. Je begrijpt dat ik daar ver van wil blijven.

Met andere woorden, hoe kan ik met feitelijke gegevens en objectieve kennis, puur door mijn presentatie verschillende beelden oproepen? Ik ben erg benieuwd naar je antwoord.

Met vriendelijke groet,

Stefan

Wageningen, 28 november 1995

Beste Lucas,

Je verhalen over communicatie vind ik prachtig. Het is jou toch hopelijk duidelijk wat ik wil bereiken en wat ik wil vermijden? Ik wil bereiken dat de bewoners zich achter de aanpak van de provincie scharen. En ik wil vermijden dat willekeurige burgers gaan uitmaken in welke volgorde de provincie de saneringsgevallen gaat aanpakken. Het liefst op heel korte termijn! Wat kan ik met jouw theoretische verhalen in de praktijk? Heb jij wel eens voor een zaal met tierende burgers gestaan? Ze willen maar één ding: absolute prioriteit voor hun geval van bodemverontreiniging. Jij snapt toch ook wel dat zo iets onmogelijk is? Wij hebben een uitgekiend systeem om te prioriteren tussen de verschillende gevallen. Daarbij spelen humane blootstelling, ecologische blootstelling en verspreiding een rol. Ik ga die prioriteitenstelling echt niet veranderen om een paar mensen in Nijmegen te vriend te houden. De burgers in Gelderland hebben recht op een eerlijke, gelijke behandeling. Die behandeling is door het college van Gedeputeerde Staten geaccordeerd en staat al drie jaar integraal in het Bodemsaneringsprogramma. Maar de moeite om dat te lezen is blijkbaar al te veel. Trouwens, als we één afwijking hierop toestaan wil iedereen afwijken. Dan wordt het toch een chaos? En je kan wel raden wie daar dan weer de schuld van krijgt!

Je merkt wel dat ik behoorlijk geïrriteerd ben. Een welzijnswerker uit Nijmegen heeft zich over Stefan en mij beklagd bij mijn baas. Ik kan heel goed tegen kritiek, behalve als die niet terecht is. Dat ga ik mijn baas vertellen! Je hoort nog wel hoe het is afgelopen.

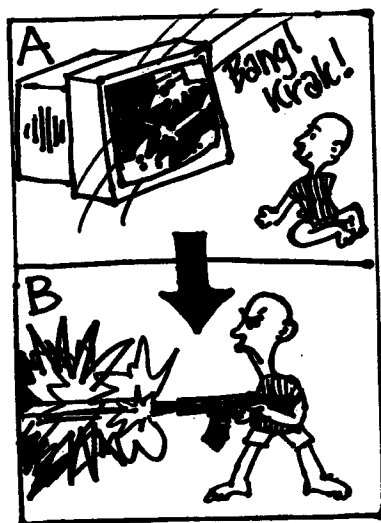
Theo



Nijmegen, 12 februari 1996

Beste Stefan en Theo.

Okay, als wetenschapper of beleidsambtenaar heb je zo je ethiek. Dat is logisch. Dat is natuurlijk. Dat is mooi, maar wat levert het op? Wat heb je aan wetenschappelijke objectiviteit als er daardoor niets gebeurt? En, by the way, wat heb je aan keurige procedures als de mensen daardoor bij bosjes afhaken?



In de psychologie kennen we de 'breinvervuilingsproblematiek'. Al aan het begin van de jaren zestig vroegen men zich af of veel geweld (en porno) in de media, tot navolging zou gaan leiden. Creëren we een gewelddadige wereld via die systematische indoctrinatie? Voorbeeld doet volgen, niet?

Dat moest natuurlijk onderzocht worden. Er kwam geld, er kwamen onderzoeksposten en binnen de kortste keren werd er een hele bibliotheek over volgeschreven. Mijn geleerde collega's konden het echter niet eens worden. Het debat werd alleszins levendig. Er werden alternatieve hypothesen geopperd. Die moesten eerst gefalsificeerd worden natuurlijk.

Die ontwikkeling was gunstig voor de wetenschap, want er moest nog meer geld voor nog meer onderzoek komen. De maatschappij zag het belang van het onderwerp in. Het geld kwam er. Er ontstonden twee gesubsidieerde, elkaar tegensprekende kampen. De ene groep las steeds in alle onderzoeksuitkomsten dat geweld als voorbeeld gebruikt wordt. De andere groep toonde aan, vonden ze, dat geweld op de tv juist opluchting gaf aan het toch al sluimerende geweld. Nu, vele congressen over dit onderwerp verder, weten we het nog steeds niet. (Hoewel er nu veel stemmen roepen: 'Garbage in, garbage out'.) Ik ken eigenlijk niemand die nog gelooft dat onze wereld nu nog gewelddadiger zou zijn geweest als we vanaf the sixties geweld in de media hadden uitgebannen.

Maar als die wetenschappers met al hun middelen zich toen hadden gericht op waar het uiteindelijk naar ieders mening om ging, veiligheid, dan zag het er misschien nu iets anders uit. Wapencontroles op scholen en het installeren van een 'violence chip' in de tv waren dan wellicht onnodig geweest.

Eerst een vraag: Gaat het in de toegepaste wetenschap om de gevolgde methodologie, om de theoretische vooruitgang of om de status van een publikatie?

Dan een antwoord: Nee, het gaat om de gunstige uitwerking ervan op de wereld. Voor de toegepaste wetenschappen predik ik het pragmatisme als filosofie. Het belang van een overtuiging zit niet in de waarheid ervan, maar in het effect dat het geloof erin heeft. Kijk naar het resultaat en met name dat op de wat langere termijn.

Ik denk dat je als beleidsman iets soortgelijks hebt ten aanzien van procedures en regels. Als het goed is, helpen deze je bij het bereiken van bepaalde doelen, maar zijn ze zelf slechts een instrument. Vertel ik iets nieuws? Nee.

Maar voordat je wetenschap op een pragmatistische wijze beoefenen kunt, moet je eerst weten welke kant het uit moet.

Je hebt een toekomstvisie nodig. Liefst één die door je collega's en de samenleving als totaliteit gedragen wordt.

Bestaan er mensen die vòòr chemisch afval in de bodem zijn?

Is er iemand die denkt dat tri de bodem ontsmet waardoor de kans op infectieziektes afneemt?

Zijn er mensen die menen dat de blootstelling aan giftige stoffen de menselijke evolutie zal versnellen?

Leven er visies die stellen dat bodemverontreiniging zo weinig schadelijk is, dat sanering weggegooid geld is?

(Ja ik verzin maar wat.)

Maar waar moet het dan naar toe? Laten zitten? Of moet alles gewoon schoon?



Ik wacht op jullie reactie.

Lucas

Wageningen, 15 maart 1996

Beste Lucas,

Jij bent niet de enige die vraagt waar het dan naar toe moet. Mijn gedeputeerde vraagt dat ook regelmatig. Een half jaar geleden zag ik het even zwart in. Al die projecten. Steeds om extra geld vragen. Niemand tevreden. Het gezeur eromheen. Het liep gewoon allemaal vast. 'Stagnatie' noemen ze dat. Die bewonersbijeenkomst kwam voor mij op een slecht moment.

Nu zie ik het weer helemaal zitten! Onlangs kwam ik Arie Deelen van VROM tegen. Arie is de projectleider van BEVER, wat staat voor beleidsvernieuwing bodemsanering. Volgens Arie kan het bij bodemsanering allemaal niet meer op de oude manier. Samen met provincies en gemeenten heeft hij een Streefbeeld bodemsanering geschreven. In dat Streefbeeld wordt aangegeven hoe de bodemsanering er over een jaar of tien idealiter moet uitzien.

Ik moest gelijk aan jouw 'bereikvisie' denken. Ik heb Arie daar iets over verteld, natuurlijk ook over de 'vermijdvisie'. Zo had hij dat nog nooit bekeken, maar 'er vielen wat kwartjes'. Hij was zo onder de indruk dat hij mij direct gevraagd heeft ook lid te worden van de BEVER-groep! Ik ga mijn directeur en mijn gedeputeerde hiervan meteen op de hoogte stellen. Het is goed als wij aangesloten zijn op het landelijke netwerk. Samen staan we sterk. Dat project in Nijmegen draag ik denk ik over aan een collega. Voor mij valt daar weinig eer meer te behalen. Of zal ik de bewoners nog eenmaal iets over BEVER vertellen?

In het Streefbeeld Bodemsanering staan zes trends:

- 1) van sectoraal naar integraal;
- 2) van multifunctioneel naar functiegericht;
- 3) van project naar proces;
- 4) van centraal naar decentraal;
- 5) van overheids- naar marktdynamiek;
- 6) van het stellen van waarden naar het delen van waarden.

Vind je ze niet geweldig? Met die eerste trend zijn wij eigenlijk al volop bezig. Neem nou de discussie tussen Stefan, jou en mij. Daar integreren wij behoorlijk wat vakgebieden; bodemkunde, toxicologie, psychologie, wet- en regelgeving en communicatie.

Vooral die tweede trend is een beetje gewaagd. Vroeger moest alle verontreiniging worden weggewerkt. Nu mag je bij de saneringsdoelstelling rekening houden met de functie van de bodem. Op een bedrijfsterrein mag het iets viezer zijn dan in een zandbak. Als de verontreiniging zich maar niet verspreidt, begrijp je?

De derde trend spreekt eigenlijk voor zich. Je mag je nooit op één project concentreren en de andere uit het oog verliezen. Bedenk altijd wat dat ene project betekent voor de gehele omgeving. Precies zoals ik de bewoners in Nijmegen altijd verteld heb.

Met de trend 'van centraal naar decentraal' is alles vorig jaar begonnen, zei Arie

mij. Omdat ze daar toen niet uitkwamen, is BEVER opgericht.

De vijfde trend is ook een hele aardige. De overheid wil niet langer centraal staan bij de bodemsanering, het is de bedoeling dat het bedrijfsleven aan de slag gaat. Wie weet, misschien word ik nog wel eens directeur van een stichting bodemsanering van een groot bedrijf!

Met die laatste trend, 'van het stellen van waarden naar het delen van waarden', weet jij als psycholoog vast wel raad.

Lucas ik ga een notitie schrijven voor mijn directeur en mijn gedeputeerde. Ik ben klaar voor BEVER. Nu de rest van de provincie nog.

Groeten van

Theo

Gouda, 11 november 1996

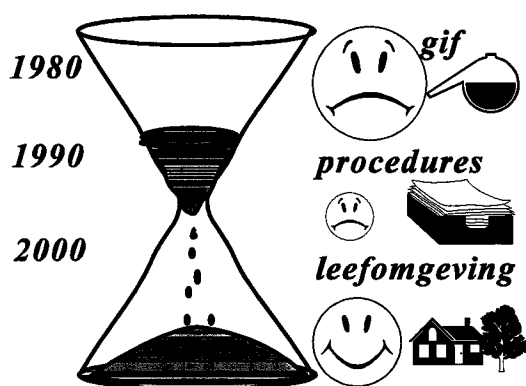
Beste Lucas,

Je zal wel verbaasd zijn dat je een gewone brief van mij krijgt in plaats van een e-mail afdruk. Maar mijn systeem is momenteel down, vandaar.

Jouw stelling dat we een toekomstvisie nodig hebben, is me uit het hart gegrepen. En wat Theo over die beleidsvernieuwing schrijft, spreekt mij erg aan. Die beleidsvernieuwing zingt trouwens al aardig rond in Nederland. Iedereen heeft het erover. Ik ben er zelf ook nogal druk mee bezig. Nu ik zo op de afgelopen jaren terugkijk en jouw brieven nog eens teruglees, vraag ik me wel eens af: hebben we het dan zo fout gedaan die eerste jaren?

Als ik terugdenk aan die beginjaren van de bodemsanering, hebben we weliswaar een mooi toekomstbeeld gebruikt: de bodem schoon in één generatie. Maar eigenlijk

**Toegepast en strategisch bodemonderzoek hebben een 'motivator' nodig**



hebben we als wetenschappers de hele tijd de angst voor gif aangewakkerd. En die angst was heel sterk. Ik herinner me dat er in 1986 een neef opbelde die een woning wou kopen in Maassluis. Het was precies het huis wat ze zochten, maar het was gebouwd op baggerspecie. Hij had informatie ingewonnen en de gemeente zei dat het verantwoord was. Zijn vrouw wilde er echter voor geen goud op wonen. Hij vroeg mijn mening en op basis van het onderzoeksrapport moest ik het met de gemeente eens zijn. Ze hebben het huis toch niet gekocht. Louter angst. Mijn geruststellende mededeling dat de kans dat ze kanker kregen kleiner was dan 1:100.000 nam hun ongerustheid niet weg. Kanker??!

Langzaam nam die angst voor gif af. Maar er kwam een andere angst voor in de plaats: procedure-vrees. In de jaren '90 kon je alleen nog maar bedrijven bewegen om te saneren als je kon dreigen met de overheid. Bodemverontreiniging betekende sores, slechte PR en procedureel getouwtrek met de overheid. Dan liever saneren, dan ben je in één keer van het gezeur af.

Nu, met het verhaal van de beleidsvernieuwing, zie ik dat we langzamerhand de bodem kunnen gaan zien als een waardevol onderdeel van onze leefomgeving. Als je eisen stelt aan de leefomgeving, zul je automatisch eisen stellen aan de bodem. Ik zie dit gedachtengoed zich nu heel snel ontwikkelen. Projectontwikkelaars roepen al, nu ze horen dat de overheid functiegericht gaat saneren, dat nieuwbouwprojecten in ieder geval op schone grond gerealiseerd moeten worden. Het zal nog wel even duren,

voordat deze visie algemeen gedragen wordt, maar de beweging is op gang gebracht. Kijk maar naar oud-minister Winsemius met zijn oproep op het 10-jarig jubileum van de Vereniging voor Milieukundigen op 15 oktober 1996. Milieukundigen worden omgevingskundigen, is zijn stelling.

Ik zie hier ook een nieuwe kans voor de toegepaste wetenschappers. Want visies komen niet zomaar uit de lucht vallen. Door onderzoek kun je daar wel degelijk invloed op uitoefenen. Tien jaar geleden waren we vooral bezig met het waarnemen van lage concentraties giftige stoffen in de bodem. Automatisch hebben we daarmee natuurlijk een bepaalde visie op de bodem versterkt. Maar op dezelfde manier kunnen we een nieuwe visie op de bodem creëren. Als we bijvoorbeeld de ecosystemen op diffuus verontreinigde bodems bestuderen, creëren we een geheel ander beeld: namelijk die van de bodem als onderdeel van een ecosysteem. Ons toegepaste onderzoek bepaalt mede door welke bril mensen naar de bodem kijken.

Eén van de sleutelbegrippen bij de beleidsvernieuwing is functiegericht saneren. Als je de oude bril nog op hebt, kun je functiegericht saneren alleen maar zien als het ophogen van de normen. De één is daar blij mee, de ander ziet dat als het begin van het einde. Deze manier van denken deelt de wereld in twee groepen die het nooit met elkaar eens kunnen worden. Als experts moeten we in staat zijn functiegericht saneren te definiëren als een nieuwe bril: de bodemproblematiek benaderen door de functie van de bodem als uitgangspunt te nemen. Wellicht wordt op de ene plaats dan meer gesaneerd en op de andere minder.

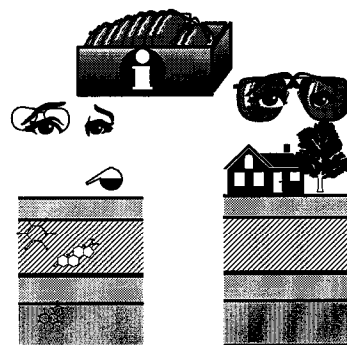
Meer waarschijnlijk is dat er geheel nieuwe oplossingen in beeld komen, waar we tot op heden nog niet aan gedacht hebben. Maar we moeten als experts dan wel creatief zijn en onze nieuwe kennis goed kunnen communiceren.

**We communiceren nu over ons werk, straks is communiceren een wezenlijk onderdeel van ons werk**



Dat laatste is voor ons trouwens niet nieuw. Wist je, Lucas, dat wij als onderzoekers een steeds groter deel van onze tijd bezig zijn te verantwoorden waarom we met een bepaalde onderzoeksvraag bezig zijn? De tijd dat we ons in het laboratorium konden opsluiten met een 'maatschappelijk relevant vraagstuk' is allang voorbij. Bij veel toegepaste onderzoeken zit een 'probleembezitter' aan tafel. Bij een programma als NOBIS (Nederlands onderzoeksprogramma naar biologische in-situ saneringen) is dat zelfs verplicht. Als je je onderzoeksvraag niet goed weet te communiceren, kun je het wel schudden. Ik denk dat je rustig kunt stellen dat het communiceren op dit moment een integraal onderdeel van ons werk is. De beste onderzoekers hebben de

**Voor een nieuwe, en zichzelf steeds vernieuwende, visie op de bodem is kennis nodig**



beste communicatie-netwerken. Natuurlijk moeten ze hun vak goed verstaan, maar het beeld van de verstrooide professor die zout in z'n koffie gooit omdat hij aan een ingewikkelde formule denkt, ligt definitief in de prullenbak.

Ik begon met de vraag hoe ik over risico's kon communiceren met een bewonersgroep. Maar ik realiseer me nu dat mijn vraag veel dieper ligt. Ik moet ook communiceren met verschillende financiers, met probleembezitters, met wetenschappers van de meest uiteenlopende disciplines. Wie had een paar jaar geleden gedacht dat ik met een psycholoog over mijn vak zou praten.

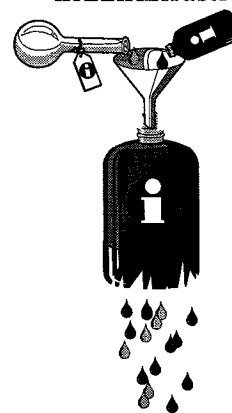
Er moet mij nog wel een ding van het hart. Als communicatie een wezenlijk onderdeel van mijn werk is, dan moet ik mijn werk ook zo organiseren dat ik gemakkelijk kan communiceren. Vrijwel het gehele wetenschappelijke onderzoek is ingedeeld in disciplines. Het zijn vakgroepen of afdelingen van instituten die onderzoeken uitvoeren. Als je samenwerkt met meerdere disciplines (dus meerdere organisaties) dan moet je wel goed weten wat je je op de hals haalt. Ik denk dus dat we moeten zoeken naar een andere organisatievorm voor ons toegepaste onderzoek. Ik weet nog niet precies hoe, maar dat we af moeten moeten van de traditionele manier van werken begint me wel te dagen.

Terug naar die bewonersbijeenkomst. Ik begrijp inmiddels iets van wat ik fout gedaan heb tijdens die eerste bijeenkomst. Ik was in feite bezig met wat er in mijn hoofd gebeurde en niet met de reactie die mijn communicatie oproep. Dat zie ik wel in. Maar hoe moet het dan wel? Moet ik die mensen dan helemaal niets meer vertellen over risico's? Moet ik met ze mee op excursie naar de 'plek des onheils' en toelichten hoeveel risico hun kind daar loopt? Kan jij nog wat tips geven?

Met vriendelijke groet,

Stefan

**Het is verspilling kennis uit te wisselen zonder goede kennisinfrastructuur**



Nijmegen, 22 november 1996

Beste Theo en Stefan,

Hier volgen gewoon wat tips.

Bij zo'n voorlichting is een goede voorbereiding natuurlijk het halve werk. Maar, omdat je 17 jaar op bodemverontreiniging gestudeerd hebt, hoef je daar dus niets aan te doen.

Waarom dan wel?

Ten eerste: zoek contact met iemand van je doelgroep. Probeer van te voren één of twee bewoners gebeld te hebben. Dan heb je in ieder geval iets van een idee over de 'echte' mensen waar je mee gaat praten.

Ten tweede moet je er achter zien te komen wat voor deze doelgroepen belangrijk is. Als je dat van te voren niet te weten kan komen, doe het dan ter plekke. Vraag het aan de zaal. Het kennen van de motieven van de bewoners lijkt me een vereiste.

Ten derde: leef je in de bewoners in. Dat gaat het makkelijkste door van te voren even in de zaal te gaan zitten. Je neemt plaats op één van de nog lege stoelen en je zegt tegen jezelf bijvoorbeeld: 'ik woon 15 jaar op perceel 468-c. Wat wil ik hier te weten komen? Wat denk ik over deze voorlichters? Zie ik ze als handlangers van de corrupte overheid? Of zie ik ze als objectieve vraagbaken?'

Fantaseer er maar lustig op los. Kies gerust ook nog een andere stoel, om je daarop iemand anders voor te stellen. Eventueel leef je je in, in de mensen die je gebeld hebt. Daarna stel je vanuit de zijkant van de zaal jezelf voor, en hoe je straks staat voor te lichten. Welke houding zal het goed doen bij die bewoners? Welke stijl van praten, welk tempo? Hoe lang achter elkaar? Daarna bedenk je wat er mis zou kunnen gaan, en wat je daar aan zou kunnen doen.

Ten vierde, inventariseer de woorden die de bewoners gebruiken. Ook gedurende de 'voorstelling' zullen mensen vragen stellen en dingen zeggen. Dat doen ze in bepaalde bewoordingen. Probeer waar het kan deze woorden ook te gebruiken. Geef altijd synoniemen of populaire definities als je een vakterm gebruikt. Maak begrippen gewoon. Neem gerust uitgebreid de tijd om een aantal van jouw sleutelbegrippen in alledaagse taal te vertalen. Die arbeid betaalt zichzelf later dubbel terug.

Ten vijfde, maak een drietal simpele sheets. Maar nog liever flipovers, als de ruimte dat toelaat. Op de laatste kan je gemakkelijk iets bijtekenen. Iedere tekening vertelt meer dan duizend woorden. Heb je niet zelf jouw kennis van zaken ook als plaatjes in je hoofd? Het mooiste is wanneer je de plaatjes die jij in je hoofd hebt voor het publiek weergeeft. Dan praten jullie over hetzelfde. Het hoeft niet mooi te zijn.

Ten zesde, verzamel de bezwaren van de bewoners. Besteed relatief veel tijd aan tegenwerpingen en problemen. Realiseer je dat dit voor de bewoners serieuze problemen zijn, ook als jij dat zelf niet vindt. Je hoeft ze in je presentatie niet op te lossen, maar door ze op een flap te schrijven en te erkennen, geef je ze bestaansrecht. Zeg dat je begrijpt dat dat problemen zijn. En vaak smelten problemen als sneeuw voor de zon als ze eens flink serieus genomen worden.

Ten zevende, oefen in het zeggen dat je iets niet weet. 'Dat weet ik niet, maar ik



zou het ook wel willen weten' komt heel professioneel over! Als je dat kunt zeggen kun je er ook meestal wat meer ontspannen bijstaan. Ze geloven toch wel dat je een expert bent. Zorg dat mensen zich op hun gemak voelen doordat jij je op je gemak voelt. Bedenk daarom voordat je 'optreedt' waar je je wel eens heel prettig gevoeld hebt. Verdiep je daarna in die herinnering. Herbeleef het enkele minuten, en neem de stemming daaruit mee de zaal in.

Ten achtste, neem de mensen serieus. Ook al zijn ze niet hoog opgeleid en spreken ze geen deftig Nederlands. Bedenk maar dat het een zaal vol met mensen zoals je ouders of grootouders of minder gestudeerde familieleden, is. Kies ervoor om die mensen van te voren al aardig te vinden. Bedenk: 'If you work with groups, love the people'.

Vriendelijke groeten,

Lucas