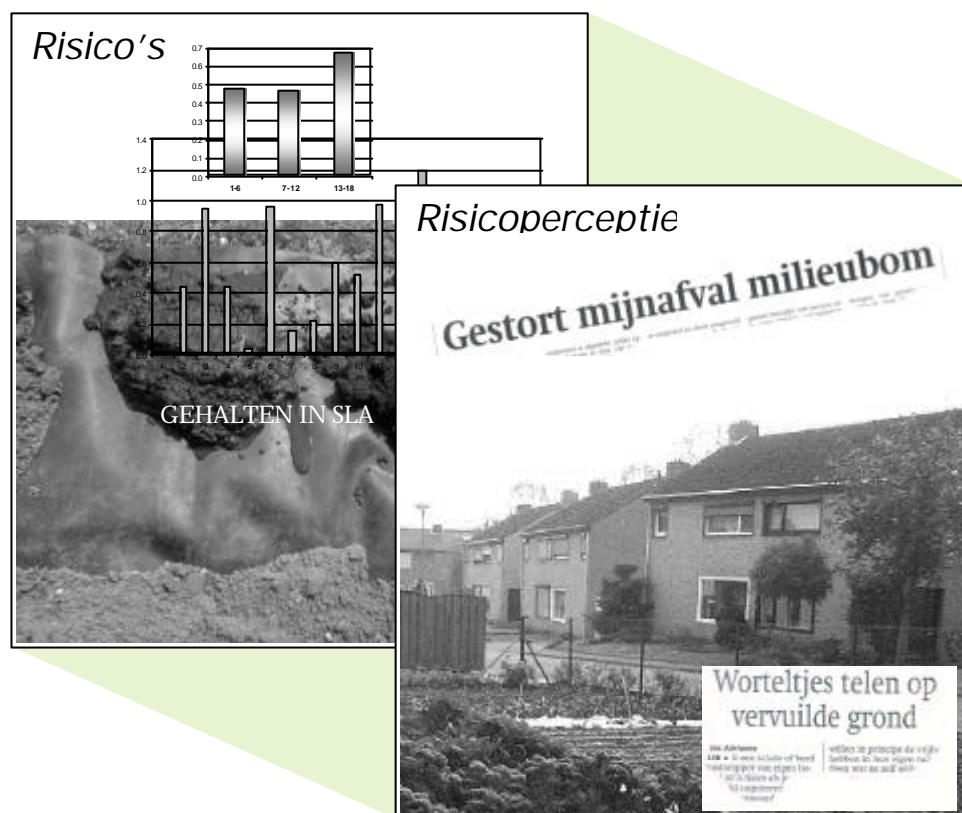


## Handleiding Communicatie bij bodemverontreiniging

Voor de gemeenten in de  
regio Parkstad Limburg



## Colofon

Auteurs: De Straat Milieu-adviseurs BV  
Datum: 22 mei 2003  
Projectnummer: M01Z0139  
Opdrachtgever: SKB  
Project: Interactieve risicobenadering bodemproblematiek voormalige mijnstreek oostelijk Zuid-Limburg  
Projectnummer opdrachtgever: SV-409  
Consortium: De Straat Milieuadviseurs BV (penvoerder)  
Alterra BV  
Regio Parkstad Limburg  
Provincie Limburg

# Inhoudsopgave

Voorwoord	1
1   Introductie	3
2   Doel	4
3   Communicatie en Participatie	6
3.1   Actoren- en factorenanalyse	6
3.2   Communicatieplan	7
3.3   Taken communicatiemedewerker	9
3.4   Duur Communicatie	10
3.5   Evaluatie	11
3.6   Instelling communicatiewerkgoep	12
3.7   Taken en samenstelling communicatiewerkgroep	12
3.8   Huishoudelijk reglement communicatiewerkgroep	13
3.9   Beschermings- en veiligheidsplan	13
3.10  Financiële en praktische ondersteuning	14
4   Milieuarts, gezondheidsonderzoek	16
5   Klachten en geschillen	17
5.1   Klachtenprocedure	17
5.2   Geschillencommissie	17
6   Begrippen	18
7   Contactpersonen	19



## Voorwoord

### ***Help, een probleem***

Laten we er niet omheen draaien maar gewoon met de deur in huis vallen. Op het moment dat er sprake is of lijkt te zijn van verontreiniging van de bodem, ontstaat er vaak een bizarre *mismatch* tussen de diverse betrokken partijen. Mensen (willekeurige inwoners van een gemeente) die zich nooit in het bijzonder druk gemaakt hebben over (de kwaliteit van) de bodem waarop zij wonen en werken, worden plotsklaps geconfronteerd met een 'probleem' en dus met veel vragen en onzekerheden. De onzekerheid die ontstaat als het probleem zich opdringt, levert voor de betreffende burgers angst en spanning op en dat is slecht voor hun gezondheid. Dus zelfs als er met de bodem zelf niets mis is, vormt de situatie dat burgers zich daar (terecht of 'onterecht') zorgen over maken, een gezondheidsrisico dat niet onderschat moet worden. Vaak weten burgers niet waar zij met hun vragen terecht moeten en duurt het (te) lang voordat zij - via de officiële instanties - informatie krijgen. Zij menen echter dat de overheid dit probleem had moeten voorkomen maar zeker moet oplossen. En wel heel snel en zonder kwalijke gevolgen!

### ***Rol van de media***

Het is nog vervelender als burgers uit de krant moeten lezen dat er iets mis is met hun grond en zij blootgesteld worden aan een risico's dat zij zelf niet (meer) kunnen beïnvloeden. Dat is zeker het geval als ook de media niet beschikt over juiste informatie. De gehele bodemproblematiek is een vrij technische aangelegenheid die voor een niet bodemdeskundige niet eenvoudig te doorgronden is. Zelfs met de beste wil van de wereld is de kans groot dat zaken als onderzoeksresultaten, termen enz verkeerd geïnterpreteerd worden. Het verschijnen van feitelijk onjuiste of - in het slechtste geval – rondt tendentieuze berichtgeving in de media, is dan het gevolg. Dat zal de ongerustheid van de burger niet wegnemen en sterker nog, het vertrouwen in de overheid die in de ogen van de burger verantwoordelijk is, schaden. Het is zo dat de media een belangrijke rol spelen in het geheel van informatievoorziening en de ongerustheid over een bepaalde problematiek gunstig maar ook ongunstig kunnen beïnvloeden.

### ***En wat doe jij?***

Ook al is de gemeente druk bezig met het onderzoeken van het probleem en het vinden van een oplossing of misschien is er zelfs technisch gezien helemaal geen probleem; het leed is dan al geleden. De gemeente is gebonden aan procedures en moet zaken bestuurlijk goed regelen, dat kost tijd. Daarnaast spelen ook politieke voorkeuren en afwegingen een rol. En wie is eigenlijk 'de gemeente'? Wie krijg je aan de telefoon bij een melding of vraag over 'iets vreemds in de bodem'. Vaak toch gewoon een individuele medewerker, jij bijvoorbeeld. En hoe reageer je dan? Hoe bedreven ben je in het luisteren naar en omgaan met de onzekerheid van een burger? Ben je in staat om de technische zaken in gewone mensentaal over te brengen op de ongeruste burger. En is zo'n feitelijk technische uitleg dan voldoende? Hoe snel breng je een bepaald probleem bestuurlijk aan het rollen?

Hoe en wanneer stel je de wethouder op de hoogte? En hoe voorstelbaar is het dat die wethouder zich dan eerst zelf even goed wil verdiepen in de problematiek voor hij of zij er iets 'over naar buiten brengt'. Hoe lang mag dat duren, voordat 'men' in de buitenwereld gaat denken dat zaken onder het kleed worden geveegd? En wat doe jij intussen? De tijd tikt immers gewoon door.

### ***De brug slaan***

Bij elke onzekerheid ontstaat een grote behoefte aan informatie maar ook aan een luisterend oor, de wens serieus genomen te worden. Waar kun je als burger, klager, ongerust mens terecht? En wat kan de gemeente, alias jij als medewerker, doen om het leed te verzachten? Ook al heb je zelf alles goed in je hoofd, leg je alles goed uit, wil je alles goed regelen, de juiste onderzoeken doen en bestuurlijk de juiste weg bewandelen; het lijkt vaak niet goed aan te sluiten bij de behoefte van de burger. Communicatie lijkt het toverwoord maar er is sprake van een mismatch tussen jouw belevingswereld als gemeente medewerker en die van de ongeruste burger. En ook al is het heus niet altijd zoals hierboven geschetst; hoe slaan we de brug?

### ***Om te beginnen...***

Het helpt soms al op te staan van je bureau en je te realiseren dat ook jij gewoon een burger bent. Stel je voor dat jij je in de situatie bevindt waarin de burger die je zojuist aan de telefoon had zich bevindt. Hoe zou jij je voelen, waar zou jij behoefte aan hebben? Maar dat is slechts stap één; je proberen te verplaatsen in de positie van de burger.

Stap twee is bedenken wat communicatie eigenlijk is namelijk, het uitwisselen van informatie op welk manier dan ook. Het is geen eenrichtingsverkeer maar juist een dialoog. We hebben niet voor niets twee oren en maar één mond gekregen...

Stap drie is deze handleiding ter hand nemen. Hij behandelt specifiek de communicatie inzake bodemproblematiek. Het zal je niet lukken om zo het probleem in je eentje op te lossen maar het kan je wel helpen het proces in goede banen te leiden of erop toe te zien dat anderen het proces in goede banen leiden. We wensen je heel daarbij veel wijsheid en succes!

# 1 Introductie

## ***Communicatie als smeerolie***

Communicatie is de smeerolie binnen elk project. Ook bij een bodemverontreiniging die wordt ontdekt en aangepakt is communicatie van belang. Communicatie is nodig voor het creëren en op gang houden van de dialoog tussen verschillende partijen. Om breed draagvlak te krijgen en te houden voor een bepaalde aanpak is eenzijdige communicatie over het verloop van een bodemverontreiniging niet voldoende. Daarvoor is het van belang om alle betrokken actoren te laten participeren in het proces, bijvoorbeeld door ze zitting te laten nemen in een communicatiewerkgroep. Dit alles valt onder het begrip externe communicatie.

## ***Zowel externe als interne communicatie***

Naast externe communicatie vraagt echter ook de interne communicatie bij het bevoegde gezag om aandacht. Meestal zijn er verschillende afdelingen bij een bodemverontreiniging betrokken. Voor een eenduidige communicatie is het dan ook van belang om interne beslissingen goed op elkaar af te stemmen en een overzicht te hebben van de informatie en kennis die het bevoegde gezag in huis heeft.

## ***Communicatie verplicht***

Momenteel is een wijziging van de Wet bodembescherming (artikel 39) in de maak die in elk bodem(sanerings)plan een communicatieparagraaf verplicht stelt<sup>1</sup>. Dat betekent dat elk toekomstig bodem(sanerings)plan een communicatieparagraaf moet bevatten waarin geregeld wordt hoe er met wie, over welke aspecten gecommuniceerd wordt. Door opname in artikel 39 Wbb wordt de eis van een communicatieparagraaf zowel van toepassing op overheidssaneringen als op saneringen in eigen beheer (en eventuele mengvormen). Inwerkingtreding is gepland voor 2003. Vooruitlopend daarop is in oktober 2002 in het kader van het PARCOMBO project een modelhandleiding Communicatie en Participatie bodemverontreiniging opgesteld. De onderhavige handleiding is gebaseerd op de Modelhandleiding PARCOMBO.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> In het eindrapport 'Juridische vertaling Bever-UPR Project B en C' (juli 2000) is aandacht besteed aan de communicatie tijdens de uitvoering van een sanering. Gesteld wordt dat het verbeteren van de communicatie en het daarbij voldoende aandacht geven aan hinder en veiligheid van bewoners een belangrijk verbeterpunt is ten opzichte van de huidige regelingen. Door de Bever-werkgroep C8/B7 is daarom voorgesteld om een communicatieparagraaf als verplicht onderdeel van het saneringsplan op te nemen in artikel 39 van de Wet bodembescherming. In de toelichting op artikel 39 Wbb kan worden aangegeven wat er in deze communicatieparagraaf moet worden geregeld. De werkgroep stelt dat over alle aspecten dient te worden gecommuniceerd die met de sanering te maken hebben en die voor eventuele bewoners en belanghebbenden van belang zijn.

<sup>2</sup> PARCOMBO staat voor PARTICipatie en COMunicatie bij BODEMverontreiniging en -sanering. Het betreft hier een SKB project (SKB projectnummer SV-410, afronding in 2003). Op online expertisecentrum [www.bodemwijzer.nl](http://www.bodemwijzer.nl) is allerlei info te vinden.

## 2 Doel

Deze handleiding heeft tot doel de communicatie tussen en participatie van alle betrokkenen bij een bodemverontreiniging te bevorderen, te regelen en waar mogelijk te verbeteren.

### ***Hinder en ongerustheid***

Veel bewoners maken zich grote zorgen als de bodem waarop ze wonen verontreinigd blijkt te zijn. Hinder en ongerustheid als gevolg van bodemverontreiniging zijn stressfactoren. Stress is slecht voor de gezondheid. Vragen die leven bij bewoners zijn bijvoorbeeld:

- Kunnen mijn kinderen veilig buiten spelen?
- Zijn er gevaren voor de gezondheid?
- Wat gebeurt er met de waarde van mijn huis?
- Waarom wordt er niet direct gesaneerd?

### ***Waarom communicatie en participatie***

Communicatie met en participatie van betrokkenen kunnen bijdragen aan het beperken van de hinder en ongerustheid. Daarnaast kan communicatie bijdragen aan een efficiënt verloop van het onderzoek en de sanering. Als bewoners niet worden geïnformeerd en betrokken, is de kans groot dat zij zich zullen verzetten. Er gaat in de meeste gevallen meer tijd en energie zitten in het doorbreken van dit verzet dan in het vroegtijdig communiceren met en het betrekken van bewoners en andere actoren.

### ***Eisen risicocommunicatie***

Aangezien bodemverontreinigingen onrust in een woonwijk kunnen veroorzaken, wordt gebruik gemaakt van risicocommunicatie. Hiermee kan onrust en zorg worden voorkomen aangezien de mensen een afgewogen oordeel kunnen vormen. Aan risicocommunicatie worden de volgende eisen gesteld:

- betrouwbaarheid – mensen moeten vertrouwen kunnen hebben in de mensen of instanties die voor hen beslissingen nemen;
- deskundigheid – er dient accuraatheid en deskundigheid met betrekking tot het onderwerp bij de handelende instantie te bestaan;
- openheid – bewoners krijgen meer greep op de situatie als ze weten waar ze aan toe zijn. Geloofwaardigheid, het achterwege laten van valse beloftes en het voorkomen van tegenstrijdige berichtgeving is daarom van groot belang. Mensen moeten alle informatie kunnen krijgen die zij zelf relevant vinden. Openheid dient te bestaan over alle feiten, beslissingen en onzekerheden. Daarbij spelen overzicht, duidelijkheid en eenvoud een rol.
- het bieden van de mogelijkheid om invloed uit te oefenen (= participatie) – bij goede participatie wordt ingegaan op de problemen van alle betrokken partijen. Daarbij dient een eerlijke machtsverhouding te bestaan. Als dat niet mogelijk is moet in elk geval duidelijk zijn wie op welke momenten invloed heeft.



- rekening houden met emoties – soms is het beter eerst aandacht te geven aan emoties vóórdat ingegaan wordt op de inhoudelijke aspecten van het probleem. Geef voldoende tijd om emoties en meningen te uiten zodat daarna de rust ontstaat om alle informatie te verwerken.
- een snelle aanpak – timing is belangrijk. Het kan de perceptie van het risico beïnvloeden. Een goede timing kan de geloofwaardigheid vergroten;
- verantwoordelijkheid voor schade (schadeloosstelling) – in zijn algemeenheid, de verantwoordelijkheid voor schuld en schade.

### ***Functies communicatie en participatie***

Communicatie en participatie bij bodemverontreiniging vervullen meerdere functies zoals:

- opbouwen van respect en vertrouwen tussen betrokken actoren;
- motiveren tot het verlenen van medewerking van de actoren die nodig zijn bij de uitvoering;
- de actoren actief laten meedoen in het proces (participatie);
- de actoren informeren over de voortgang van het proces en de resultaten daarvan;
- creëren van draagvlak bij de betrokken actoren voor de uit te voeren activiteiten
- verbeteren van de plannen door middel van de input van de betrokken actoren.

## 3 Communicatie en Participatie

### 3.1 Actoren- en factorenanalyse

Om de effectiviteit en efficiëntie van communicatie en participatie te bevorderen moet voorafgaand aan het communicatieplan een omgevingsanalyse worden gemaakt. Dit betekent dat alle relevante actoren en factoren uit het bodemtraject in beeld worden gebracht (actoren- en factorenanalyse).

Om de actoren in beeld te brengen, zijn twee vragen van belang:

- Welke personen, organisaties, bedrijven en andere instanties zijn betrokken bij het bodemtraject?
- Hoeveel mensen, bedrijven en organisaties zijn erbij betrokken? Met andere woorden: wat is de omvang van de doelgroepen? (om te weten welke communicatiemiddelen ingezet kunnen worden).

#### ***Mogelijke actoren***

Mogelijke actoren bij een bodemverontreiniging of –sanering zijn:

- de veroorzaker;
- het bevoegde gezag;
- het bestuursorgaan binnen welke grenzen de bodemverontreiniging of -sanering voorkomt c.q. plaatsvindt;
- de vastgoed- of stadsontwikkelaar;
- het adviesbureau;
- de aannemer;
- de eigenaar van het perceel waarop de bodemverontreiniging of –sanering voorkomt c.q. plaatsvindt;
- de buurtbewoners (Let op: Een bijzondere groep binnen de buurtbewoners zijn (gezinnen) met kleine kinderen. Kleine kinderen vormen een bijzondere doelgroep aangezien zij daadwerkelijk worden blootgesteld aan de verontreiniging (doordat zij buitenspelen en nog daadwerkelijk grond in hun mond stoppen). Bovendien vertonen ouders van kleine kinderen over het algemeen een hogere mate van bezorgdheid dan de andere actoren).
- overige betrokkenen zoals de media, opbouwwerkers, ondernemers, gezondheidsinstellingen, belangenverenigingen en milieuorganisaties.

#### ***Belangen, kenmerken en risicopercepties***

Van de actoren worden de belangen, kenmerken en risicopercepties geïnventariseerd. Op basis van deze inventarisatie kunnen bepaalde betrokkenen gegroepeerd worden in doelgroepen, die de communicatiemedewerker gericht kan benaderen. Een mogelijkheid om snel een beeld te krijgen van de diverse doelgroepen is te spreken met mensen die de wijk goed kennen, zoals bewoners en opbouwwerkers, wijkbeheerders enz.

### ***Positieve en negatieve factoren***

Hiermee bedoelen we omstandigheden die bevorderend of belemmerend kunnen werken op de communicatie in het bodemtraject. Door deze factoren vroegtijdig te inventariseren kunnen vervelende gevolgen worden voorkomen. Mogelijke factoren zijn:

- aard en omvang van de verontreiniging;
- oorsprong van de verontreiniging;
- omvang en zichtbaarheid van de risico's;
- (on)vrijwilligheid van blootstelling aan de verontreiniging;
- beheersbaarheid van de situatie;
- hoeveelheid gezondheidsvragen en –klachten;
- duur van het bodemtraject;
- vertrouwen in de verantwoordelijke instanties;
- aandacht in de media.

## **3.2 Communicatieplan**

Een planmatige aanpak van communicatie is nodig om effectief te communiceren met alle betrokkenen. Een communicatieplan is hierbij een belangrijk hulpmiddel. Het doel van het communicatieplan is het structureren van de communicatie. Tijdens het opstellen van dit plan wordt men gedwongen goed na te denken over de vormgeving van het communicatieproces waardoor communicatieactiviteiten goed worden afgestemd op elkaar en op andere activiteiten. Het communicatieplan dient als stappenplan voor de voorbereiding en uitvoering van de communicatie. Per fase in het bodemtraject wordt door de initiatiefnemer van die fase een communicatieplan gemaakt.

In het communicatieplan dient aandacht te besteden aan:

- de communicatiedoelstellingen
- de betrokken actoren en factoren
- de 'boodschap'
- de vorm van de communicatie en de communicatiemiddelen
- de organisatie en evaluatie van de communicatie.

### ***Communicatiedoelstellingen***

Centraal in de communicatie staat het beperken van hinder, ongerustheid en stress bij de betrokken actoren. De communicatiedoelstellingen kunnen worden geformuleerd in termen van het vergroten van kennis (informatie), het gericht beïnvloeden van de houding of de mening van doelgroepen en het beïnvloeden van het gedrag van de verschillende doelgroepen.

### **Actoren- en factorenanalyse**

Om het communicatietraject goed in te kunnen richten wordt gebruik gemaakt van de actoren- en factorenanalyse die voorafgaand aan het communicatieplan is gemaakt. Op basis van de analyse is bekend met welke actoren en factoren rekening gehouden moet worden in het communicatietraject (en dus in het communicatieplan).

### **Communicatieboodschap**

De 'boodschap' moet in een voor de betrokkenen begrijpelijk taal worden geformuleerd. Om ervoor te zorgen dat de beoogde communicatiedoelen behaald worden, is het noodzakelijk dat voor de betrokkenen duidelijk is wat er bedoeld wordt. Slechte communicatie kan zelfs averechts werken. De boodschap kan zich richten op kennis, houding en gedrag van betrokken actoren. Het is hierbij van belang te bedenken dat een even belangrijk deel van de communicatie behoort te worden ingenomen door het serieus nemen van klachten en dus het open staan voor en luisteren naar de verschillende actoren.

### **Communicatievorm: mondeling of schriftelijk**

Voor de communicatie zijn verschillende vormen mogelijk: mondeling en schriftelijk. Mondelinge communicatie is meestal persoonlijk. Men krijgt direct feedback van de ontvanger. Schriftelijke communicatie bestaat uit het geschreven woord maar ook uit beelden (illustraties en symbolen). Voor beide communicatievormen zijn verschillende communicatiemiddelen mogelijk, bijvoorbeeld: informatiebijeenkomsten, communicatiewerkgroep, een spreekuur waarbij vragen van betrokkenen worden beantwoord, nieuwsbrieven of folders, een website, e.d.

### **Communicatiemiddelen**

Het is om meerdere redenen verstandig om te kiezen voor een bundel van diverse communicatiemiddelen:

- mensen hebben de neiging om naar bevestiging van ingrijpende berichten te zoeken;
- het ene communicatiemiddel werkt in een bepaalde situatie beter dan het andere. (Tijdens een grootschalige informatiebijeenkomst kan bijvoorbeeld niet goed gebrainstormd worden over voorgenomen activiteiten maar het is wel een goed middel om het pakket activiteiten te presenteren of meningen daarover te peilen.)

Om ervoor te zorgen dat de verschillende communicatievormen dezelfde informatie geven, is coördinatie en afstemming heel belangrijk. Een communicatieplan draagt daar zeker aan bij.

Mogelijke communicatie- en participatiemiddelen zijn:

- folders, brochures, bewonersbrieven en nieuwsbrieven;
- artikelen in (regionale) dagbladen of huis-aan-huis-bladen;
- lokale t.v.-uitzendingen;
- persberichten en persbijeenkomsten;
- spreekuur, klachten- en informatienummers, ideeënbus;
- website

- informatiebord bij saneringslocatie;
- communicatiewerkgroep;
- informatiebijeenkomsten, huiskamerbijeenkomsten;
- persoonlijk bezoek en excursie;
- feest.

In het communicatieplan wordt bij elk gekozen communicatiemiddel duidelijk aangegeven:

- wie er voor verantwoordelijk is;
- voor wie het communicatiemiddel bestemd is;
- waar diverse actoren terecht kunnen met vragen en/of reacties;
- hoe het betreffende communicatiemiddel zich verhoudt tot het gehele communicatietraject.

#### ***Organisatie van de communicatie***

Door de organisatiestructuur van de communicatie op te nemen in het communicatieplan wordt het geheel overzichtelijk. Er wordt duidelijk wie waarvoor verantwoordelijk is en waar en bij wie betrokken actoren terecht kunnen voor vragen of andere zaken. Ook wordt de samenhang in het communicatietraject bewaakt door bij elk communicatiemiddel aan te geven hoe deze zich verhoudt tot het geheel van de communicatie rondom de bodemverontreiniging.

#### ***Evaluatie van de communicatie***

In het communicatieplan wordt opgenomen hoe wordt gemeten in hoeverre de communicatiedoelstellingen zijn gehaald. Dit is de evaluatie van de communicatie.

### **3.3 Taken communicatiemedewerker**

Voor de begeleiding van de communicatie wijst de initiatiefnemer een communicatiemedewerker aan. De communicatiemedewerker heeft tot taak:

- een communicatieplan op te stellen en dat vervolgens (met behulp van anderen) uit te voeren;
- tijdens alle fasen van onderzoek en sanering als aanspreekpunt te fungeren voor de betrokkenen;
- alle betrokkenen op de hoogte te houden van de ontwikkelingen;
- alle betrokkenen, namens de initiatiefnemer, te wijzen op eventuele beperkingen in de omgang met de bodem bijvoorbeeld voor, tijdens en na een sanering;
- zitting te nemen in de eventuele communicatiewerkgroep;
- verslag te maken van de besprekingen van de communicatiewerkgroep;
- alle mogelijke informatie te vergaren en te verstrekken.

### ***Opstellen communicatieplan***

De communicatiemedewerker stelt het communicatieplan op en voert het uit. Hierbij is het van belang dat de communicatiemedewerker zo veel mogelijk persoonlijk contact heeft met de betrokken actoren. Een zo persoonlijke mogelijke benadering werkt namelijk altijd het beste. Bepaalde onderwerpen kunnen het best face-to-face gecommuniceerd worden. Zo is een persoonlijke benadering bijvoorbeeld van belang als het gaat om de beperkingen in de omgang met de bodem. Het persoonlijk contact kan er tevens voor zorgen dat de communicatiemedewerker een laagdrempelig aanspreekpunt wordt voor de bewoners. De overzichtelijkheid van alle fasen in het communicatietraject wordt eveneens bevorderd doordat alle communicatie verloopt via één persoon, namelijk de communicatiemedewerker.

### ***Evaluatie en rapportage***

De communicatiemedewerker zorgt voor de evaluatie en rapportage van de communicatie naar de betrokkenen. Dit kan bijvoorbeeld door het bijhouden van logboeken en verslagen van gesprekken met betrokkenen.

## **3.4 Duur Communicatie**

### ***Vanaf de eerste melding***

De communicatie moet worden opgezet vanaf het moment dat de bodemverontreiniging bekend is bij het bevoegd gezag en wordt voortgezet tot en met de periode van de nazorg. Vaak wordt een geval van bodemverontreiniging bekend via een melding aan het bevoegd gezag. In deze situaties wordt de start van het communicatietraject gemarkeerd door het meldbewijs dat de melder ontvangt.

### ***Parallel aan saneringsprogramma***

Het totale saneringsprogramma moet bekend worden gemaakt omdat het communicatietraject gelijk op loopt met de verschillende fasen van sanering; tenzij redelijkerwijs kan worden aangenomen dat daaraan in een bepaalde fase geen behoefte bestaat. Indien het saneringsprogramma bekend is, is dus tevens bekend hoe de communicatie zal verlopen.

### ***Bij vertraging***

In de praktijk kan het voorkomen dat een sanering vertraging oploopt of op een later tijdstip wordt uitgevoerd. Van belang is dat duidelijk en tijdig wordt aangegeven wanneer de volgende fase van het bodemtraject zal ingaan en wat de reden is van de vertraging. Het is dus niet de bedoeling om de communicatie in de tussenliggende periode geheel stil te leggen.

### ***Tot en met de fase van nazorg***

De communicatie loopt in principe door tot en met de fase van nazorg. De fase van nazorg in het bodemtraject kan eeuwigdurend zijn. Indien in deze nazorgperiode de situatie stabiel blijft, hoeft er geen intensieve communicatie meer plaats te vinden. In overleg met de communicatie-werkgroep kan dan worden afgesproken dat het communicatietraject stopt, tenzij er calamiteiten optreden. Van belang hierbij is dat er wel faciliteiten - zoals bijvoorbeeld een klachten- en informatienummer - blijven bestaan om de situatie te monitoren. Er kan in de periode na de sanering altijd een nieuw communicatietraject worden gestart als daar een aanleiding voor is.

## **3.5 Evaluatie**

### ***Een evaluatieverslag na iedere fase***

Aan het einde van elke fase van onderzoek en sanering moet een evaluatie en rapportage plaatsvinden. Uit deze evaluatie en rapportage moet duidelijk naar voren komen hoe de communicatie is verlopen. De evaluatie betreft de toetsing van de communicatiedoelstellingen uit het communicatieplan. In de rapportage moet in elk geval feitelijke informatie worden aangegeven: hoeveel communicatiemomenten, welke communicatiemiddelen, wie zijn erbij betrokken, etc. Verder moeten een aantal evaluatievragen worden beantwoord.

Hierbij kan worden gedacht aan:

- Welke knelpunten zijn opgetreden?;
- Hebben zich onvoorziene situaties voorgedaan?;
- Zijn de juiste communicatievormen gebruikt?;
- Wat vonden de betrokkenen van de communicatie?;
- Wat zijn de effecten van de communicatie?.

Over de aanpak van de evaluatie en de rapportage hierover moet vooraf worden nagedacht. Het is aanbevelenswaardig om hierbij de eventuele communicatiewerkgroep te betrekken.

### ***Aanpassen communicatieplan***

De aanbevelingen dan wel kritiekpunten zoals vermeld in het evaluatieverslag worden verwerkt in het communicatieplan. Op deze manier kan de communicatie en participatie in vervolgfases en bij nieuwe saneringsprojecten verbeterd worden aan de hand van eerdere ervaringen. Van de wijzigingen dan wel veranderingen in het communicatieplan worden alle betrokkenen op de hoogte gesteld.

### **3.6 Instelling communicatiewerkgroep**

#### ***Bij onderzoek/sanering in eigen beheer***

Als het bevoegd gezag initiatiefnemer is van een onderzoek of sanering is zij verplicht een communicatiewerkgroep in te stellen, tenzij de betrokkenen daar zelf geen behoefte aan hebben. Dit moet door het bevoegd gezag dan wel worden aangetoond.

#### ***Bij onderzoek/sanering door derden***

Indien een onderzoek of sanering wordt uitgevoerd door derden, kunnen deze niet verplicht worden om een communicatiewerkgroep in te stellen. Indien er vanuit de betrokkenen behoefte is aan participatie zal het bevoegd gezag de initiatiefnemer stimuleren om een communicatiewerkgroep in te stellen.

### **3.7 Taken en samenstelling communicatiewerkgroep**

#### ***Taken communicatiewerkgroep***

De participatie van betrokkenen kan worden vormgegeven door het instellen van een communicatiewerkgroep. De belangrijkste taak van deze werkgroep is om de initiatiefnemer hun zienswijze te geven over de uitvoering van het onderzoek of de sanering. Hierbij gaat het vooral over de randvoorwaarden en hoofdlijnen en niet over de details. Er moet duidelijk worden gemaakt dat voor bewoners altijd mogelijkheden zijn voor bezwaar en beroep op het uiteindelijke saneringsplan. Het instellen van een communicatiewerkgroep is nuttig voor de initiatiefnemer en saneerder. Ook als de werkgroep formeel geen beslissende bevoegdheid heeft, kunnen met de juiste personen binnen de werkgroep afspraken gemaakt worden en zal er meer draagvlak ontstaan voor de te nemen maatregelen. Het onderzoek of de sanering zal daardoor beter en soepeler verlopen.

#### ***Samenstelling communicatiewerkgroep***

In de communicatiewerkgroep zit in elk geval de communicatiemedewerker omdat deze een coördinerende functie heeft in het gehele communicatietraject. Verder wordt geprobeerd om van elke doelgroep een vertegenwoordiger in de werkgroep op te nemen.

#### ***Taken vertegenwoordiger***

De vertegenwoordiger treedt op als belangenbehartiger van een bepaalde doelgroep en vormt voor de achterban het aanspreekpunt. Belangrijke eigenschappen van een vertegenwoordiger zijn dat hij vertrouwen heeft bij zijn achterban en dat hij voldoende achtergrondkennis heeft om mee te praten over het onderzoek of de sanering. De vertegenwoordiger heeft tot taak:

- De belangen van de betrokken actoren te behartigen;
- De communicatie naar de achterban toe te verzorgen;
- Zitting te nemen in de eventuele communicatiewerkgroep.



### **3.8 Huishoudelijk reglement communicatiewerkgroep**

Om voor alle leden helderheid te verschaffen over de werkwijze van de communicatiewerkgroep, wordt in de ideale omstandigheid gezamenlijk een huishoudelijk reglement opgesteld. Dit reglement maakt onderdeel uit van het communicatieplan.

#### ***Inhoud reglement***

In het huishoudelijk reglement wordt o.a. vastgelegd:

- Wie namens welke groepen zitting hebben;
- Wie de werkgroep voorzigt;
- De status van het overlegorgaan;
- Waarover de werkgroep mag meepraten en meebeslissen;
- Hoe besluiten tot stand komen;
- Hoe vaak vergaderd wordt.

#### ***Geen beslissingsbevoegdheid***

In het reglement moet duidelijk worden vastgelegd of en op welke wijze de communicatiewerkgroep formeel beslissingsbevoegdheid heeft. Bij overheidssaneringen zijn hiervoor vaak standaard procedures ontwikkeld en vastgelegd. Ook als de werkgroep formeel geen beslisbevoegdheid heeft, moeten de initiatiefnemer en het bevoegd gezag de adviezen van de communicatiewerkgroep ter harte nemen. Dit betekent dat alleen gemotiveerd mag worden afgeweken van de beslissingen die in de werkgroep zijn genomen.

#### ***Onderwerpen waarover meegepraat mag worden***

Een belangrijk onderdeel van het huishoudelijk reglement is ook over welke onderwerpen de werkgroep mag meepraten. In elk geval betreft het hier de volgende onderwerpen:

- de parameters van het bodemonderzoek (welke stoffen, hoe diep, oppervlak);
- criteria en weging van onderzoeksresultaten voor urgentiebepaling;
- criteria voor de keuze van een onderzoeksbureau en aannemer;
- het advies aan het bevoegd gezag over de bodemgebruiksnorm;
- het advies aan het bevoegd gezag over de saneringsvariant;
- het beschermings- en veiligheidsplan.

### **3.9 Beschermings- en veiligheidsplan**

De initiatiefnemer stelt, in samenwerking met de communicatiewerkgroep, een beschermings- en veiligheidsplan op voor de bewoners in de omgeving van het onderzoek of de sanering.

***Inhoud beschermings- en veiligheidsplan***

In het beschermings- en veiligheidsplan wordt aangegeven hoe de bewoners in de omgeving van de sanering worden beschermd tegen hinder en gezondheidsrisico's. Het plan moet onder andere het volgende regelen:

- Criteria voor ontgravingen met vluchtige stoffen;
- De grootte van de ontgravingsputten;
- Bewaking van het saneringsterrein;
- Werktijden en hoe om te gaan met afwijkingen hiervan;
- Transportroutes van vrachtwagens;
- Schadeloosstellingen.

Veel van deze onderwerpen zullen ook in een veiligheids- en gezondheidsplan voor de uitvoerders van de sanering worden vastgelegd. Daarom zullen beide plannen op elkaar moeten worden afgestemd.

***Bestek***

Het is aan te raden belangrijke delen uit het beschermings- en veiligheidsplan mee te nemen in het bestek. De aannemer is dan namelijk juridisch verplicht zich eraan te houden. De belangrijkste punten moeten gedekt zijn via het bestek, bijvoorbeeld hoe de transportroutes lopen, wat de werktijden zijn, etc.

**3.10 Financiële en praktische ondersteuning*****Financiële ondersteuning***

Vanaf de fase van het nader onderzoek kunnen de doelgroepen – als dat nodig is - deskundige ondersteuning inschakelen. Hiervoor moet een financieringsregeling in het leven worden geroepen. Dit betekent dat het bevoegde gezag een subsidieverordening op moet stellen of aan moet passen waarin wordt aangegeven wanneer en hoe de doelgroepen in aanmerking kunnen komen voor financiële ondersteuning.

In de subsidieverordening moet voldoende ruimte aan de doelgroepen worden gegeven om de vorm van de ondersteuning zelf te bepalen. Aangezien er een bepaald vertrouwen tussen doelgroep en ondersteuner moet ontstaan is het van belang dat de doelgroepen hierin zelf bepaalde keuzen kunnen maken. Het gaat dan om keuzen als:

- Wie wordt de ondersteuner?
- Welke inbreng levert de ondersteuner: adviserend aan de betrokkenen of direct optredend namens hen.

De status van de ondersteuner moet duidelijk worden gemaakt aan alle leden van de communicatiewerkgroep.

***Praktische ondersteuning***

Naast de financiële ondersteuning kan door het bevoegd gezag praktische ondersteuning worden gegeven, onder andere door het ter beschikking stellen van faciliteiten (zoals vergaderruimtes, computers, telefoons, kopieerapparaten) of door administratieve ondersteuning (het bemiddelen bij procedures, hulp bij het schrijven van brieven etcetera). De overheid heeft twee mogelijkheden om de praktische ondersteuning te leveren: door de praktische ondersteuning zelf te geven of door de kosten ervan te dragen. Bij het voorzien in praktische ondersteuning kan onder andere gedacht worden aan:

- het ter beschikking stellen van vergaderruimtes, computers, faxen, telefoons, kopieerapparaten, enz.;
- administratieve ondersteuning, bemiddeling bij procedures, hulp bij het schrijven van brieven etc.

## 4 Milieuarts, gezondheidsonderzoek

### ***Milieuarts***

Zodra bij het onderzoek of de sanering gezondheidsaspecten in het geding zijn, zal altijd een milieuarts betrokken moeten worden. Het initiatief om de milieuarts te benaderen hoeft niet altijd door het bevoegd gezag te worden genomen maar kan ook liggen bij de andere betrokken actoren.

### ***Gezondheidsonderzoek***

Indien de actoren een gezondheidsonderzoek wensen, moeten zij hun verzoek motiveren. Om het nut of de noodzaak van het onderzoek na te gaan wordt de milieuarts ingeschakeld. De initiatiefnemer moet voorzichtig zijn met het toezeggen van een gezondheidsonderzoek omdat de uitkomsten van het onderzoek veel los kunnen maken bij de bewoners. Ook kan het zijn dat een gezondheidsonderzoek niet de gewenste duidelijkheid kan verschaffen. Om deze redenen is het van belang dat van tevoren goed met de van de betrokkenen wordt doorgesproken wat de mogelijke uitkomsten en consequenties van het gezondheidsonderzoek kunnen zijn. Op het verzoek om een gezondheidsonderzoek moet de initiatiefnemer binnen vier weken gemotiveerd antwoord geven.

Aangezien een gezondheidsonderzoek gevoelige en persoonlijke informatie bevat moeten de uitkomsten van een eventueel gezondheidsonderzoek altijd eerst met de betrokkenen en pas daarna aan de media worden gecommuniceerd.

De kosten van het onderzoek komen ten laste van de initiatiefnemer.

## 5 Klachten en geschillen

### 5.1 Klachtenprocedure

Aangezien bij bodemonderzoek en –sanering hinder en gezondheidsrisico's kunnen optreden is het van belang een goede klachtenprocedure in te stellen. De klachtenprocedure zal moeten aansluiten bij bestaande procedures. Hierbij is met name de klachtenprocedure uit hoofdstuk 9 van de Algemene Wet Bestuursrecht van belang. De klachtenprocedure voor bodemonderzoek en –sanering moet verder voldoen aan de volgende voorwaarden:

- Een centraal aanspreekpunt voor bewoners bij een bewonersorganisatie en voor de bewonersorganisatie bij de veroorzaker/initiatiefnemer;
- Mensen moeten te horen krijgen wat er met hun klacht is gedaan;
- Mensen moeten zo exact mogelijk aan kunnen geven wat de oorzaak of wie de veroorzaker van de klacht is (bijvoorbeeld door vrachtwagens te nummeren);
- Periodiek moeten overzichten van klachten, maatregelen en de beoordeling ervan worden gemaakt. Deze overzichten moeten ter kennis worden gebracht bij alle betrokkenen.

### 5.2 Geschillencommissie

Het is niet ondenkbaar dat tijdens het onderzoek of de sanering geschillen ontstaan tussen betrokken actoren. In eerste instantie worden deze geschillen voorgelegd aan de communicatie-werkgroep. Komt deze er niet uit, dan wordt doorverwezen naar de geschillencommissie. Niet voor alle geschillen is de communicatiewerkgroep de meest logische plek. Ook in deze situaties wordt de geschillencommissie ingeschakeld. De geschillencommissie zal voornamelijk tijdens de sanering zijn nut bewijzen: geschillen worden soepel opgelost zonder dat de sanering vertraging oploopt.

#### ***Samenstelling***

De geschillencommissie bestaat in principe uit drie leden:

- één deskundige namens alle betrokken doelgroepen;
- één deskundige namens het bevoegd gezag
- één onafhankelijke voorzitter.

#### ***Werkwijze***

De werkwijze van de geschillencommissie wordt omschreven in een huishoudelijk reglement dat onderdeel uitmaakt van het communicatieplan. Het advies van de geschillencommissie is bindend voor alle betrokken actoren. Als het geschil gaat om punten waarover het bevoegde gezag beslissingsbevoegd is, wordt de uitspraak van de geschillencommissie opgevat als een advies.

## 6 Begrippen

De wet	De Wet bodembescherming
Communicatie	Het uitwisseling van informatie op welke manier dan ook
Participatie	Het meepraten en meedenken van betrokken actoren over de uitvoering van bodemonderzoek of –sanering
Communicatieplan	Een uitgewerkt plan waarin wordt beschreven hoe en met behulp van welke middelen de communicatie wordt aangepakt
Saneren	Als bedoeld in de Wet bodembescherming;
Bevoegd gezag	Gedeputeerde Staten van een provincie of Burgemeester en Wethouders van een gemeente die belast is met de uitvoering van de Wet bodembescherming
Saneringsplan	Een plan als bedoeld in artikel 39 eerste lid van de Wet bodembescherming
Actoren	De betrokkenen (personen, organisaties en instanties) bij de uitvoering van het onderzoek of de sanering
De vertegenwoordiger	De vertegenwoordiger van de betrokken doelgroep
Evaluatie	Beoordeling van de effectiviteit en efficiëntie van (een bepaalde fase) van het communicatietraject;
Communicatiewerkgroep	Een werkgroep bestaande uit diverse betrokken actoren, die tot taak heeft de initiatiefnemer van bodemonderzoek of –sanering te adviseren
Beschermings- en veiligheidsplan	Een plan dat beschrijft hoe de bewoners in de omgeving van de onderzoeks- of saneringslocatie worden beschermd tegen hinder en gezondheidsrisico's
Gezondheidsonderzoek	Onderzoek onder de bewoners in de omgeving naar de gezondheidsgevolgen van het onderzoek of de sanering
Geschillencommissie	Commissie die bindende uitspraken kan doen indien een geschil tussen de betrokkenen ontstaat.
Initiatiefnemer	Degene die het initiatief neemt om een bodemonderzoek of –sanering uit te (laten) voeren.

## 7 Contactpersonen

### **Milieuorganisaties:**

IVN Brunssum

Nicolaes Maesstraat 2

6445 EJ Brunssum (045 - 525 0565)

Milieunetwerk Brunssum/Onderbanken

Dhr. G. Versleijen

Ringstraat 2

6446 XM Brunssum (045 - 521 4721)

IVN Heerlen

Gallusstraat 1

6417 VD Heerlen (045 - 521 0071)

Milieudefensie Heerlen

Dhr. L. Verhey, dhr. A. Mans

Senecastraat 10

6417 VG Heerlen (045 - 571 4291)

Milieunetwerk Heerlen

Prof. v. Itersonstraat 112

6419 SE Heerlen (045 - 571 1123)

Overkoepelend overleg (ambtenaren, politiek, milieuorganisaties) eens per maand, contact via dhr. N. Thijssen of dhr. J. Essens Gemeenten Heerlen

IVN Landgraaf

Dhr. J. Beisman (045 – 532 3202)

Dhr. J. Littmann (045 – 532 3373)

Vereniging Natuurmonumenten (Onderbanken)

Dhr. F. Baselmans

Kerkstraat 1

6439 AN Doenrade

Stichting Milieufederatie Limburg

Godsweerderstraat 2

6041 GH Roermond

**GGD Oostelijk Zuid-Limburg**

Afd. Medische Milieukunde, dhr. Sven Evertz, Tel. 046-4787320  
en mw. Gonnie Jongmans-Liedekerken.

**Meldpunt uitvoering bodemsaneringen/klachten (namens provincie Limburg)**

Tel. 046-4339479

**Meldpunt Gezondheid en Milieu**

Mw. Pia Cuypers, Tel. 045-5714954

**Gemeente Brunssum**

- Bureau Communicatie, Tel. 045-5278633

- Afd. Milieu:

Bedrijven: Tel. 045-5278666 / 672.

Bodem: tst. 671 (Bert Lie, e-mail: bert.lie@brunssum.nl), 593, 569;

Geluid tst. 674, 477.

- Afd. Ruimtelijke Ordening en Bouw- en Woningtoezicht, Tel. 045-5278660.

- Afd. Civiele Techniek, Tel. 045-5278620 / 621.

Website: [www.brunssum.nl](http://www.brunssum.nl)

**Gemeente Heerlen:**

- Afd. AZ Communicatie, dhr. Richard Pisters, Tel. 045-5604712, email:  
R.Pisters@heerlen.nl

- Dienst Stadsontwikkeling

Afd. Stadsplanning, Bureau 3H, mw. Esther de Boeye (sen. Medew. Bodem en Water), Tel.  
045-5604944, email: E.de.Boeye@heerlen.nl

Fax. Alg.: 045-5605163

Website: [gemeente heerlen.nl](http://gemeente.heerlen.nl)

**Gemeente Kerkrade:**

- Sector Bestuursdienst

Afd. Voorlichting, mw. G. Bertrand ( 045-5676443)

- Sector Samenleving,

Staf, dhr. M. Steinbusch (hoofd Staf, volksgezondheidsbeleid) (045-5676605)



- Sector Stad

*Afd. Milieu en Bouwen*

dhr. E. Nieuwenhuis (Specialist Bodem), Tel 045-5676443

dhr. T. Stratermans (Projectleider, beleid afd. M+ B), Tel 045-5676444

*Afd. Openbare Ruimte*

dhr. E. Habets (Projectleider, beleid afd. OR), Tel 045-5676510

*Afd. Wijkbeheer*

dhr. A. Lenzen (Wijkmanager Noord)

dhr. H. Bracun (Wijkmanager West)

dhr. M. Kerff (Wijkmanager Oost)

**Gemeente Landgraaf:**

- Afd. Informatievoorziening

mw. Jeannette Noordhoek, Tel: 045-5695370, e-mail: jn3@landgraaf.nl

- Afd. Bouwen en Milieu

Ing. Jules J.M. Godding, Technisch Specialist Milieu/Bodem, e-mail: juli-en.godding@landgraaf.nl

Tel.: 045-5695290 (doorkiesnr.)

Fax.: 045-5695480 (centraal)

Website: [www.landgraaf.nl](http://www.landgraaf.nl)

**Gemeente Onderbanken:**

- Afd. Wonen (w.o. Milieu):

Mw Claudia Mulders, Tel. 045-5278744

R. Bougie, Tel. 045-5278753

- Afd. PAZ (w.o. Communicatie/Voorlichting):

S. Tummers, Tel. 045-5278727

**Gemeente Simpelveld:**

- Afd. Volksgezondheid: Miranda Reits, Tel. 045 - 544 8360

- Afd. Bodem / Milieu: Hub Pruppers, Tel. 045 - 544 8365