



Het hoofd boven water

Omgaan met beleving in
het waterbeheer

Maarten Jacobs
Arjen Buijs

november 2008



Inhoudsopgave

	Voorwoord	7
	Leeswijzer	9
1	Belevingswerelden in waterbeheer	13
1.1	Omgaan met betrokkenen in waterbeheer	14
1.2	Kennis over beleving in Watertekens	18
1.3	Inhoud van dit overzichtswerk	20
2	Beleving van water en landschap: achtergronden en onderzoeksmethoden	25
2.1	Inleiding: wat is beleving?	26
2.2	De beleving van water en landschap	29
2.3	Belevingsonderzoek in WaterTekens: begrippen	34
2.4	Belevingsonderzoek in WaterTekens: onderzoeksmethoden	41
2.5	Belevingsonderzoek en participatieve planvorming	45
2.6	Samenvatting	46
3	Inventarisatie: de onderwerpen voor communicatie	49
3.1	De reacties van betrokkenen kunnen waterbeheerders overvallen	50
3.2	Kaarten zijn experttaal	51
3.3	Waarover te communiceren?	54
3.4	Hoe kan belevingsonderzoek bijdragen aan succesvolle communicatie?	61
3.5	Conclusies	62

4	Analyse: de achtergronden van standpunten leren kennen 65
4.1	Fragmentarische kennis van de opvattingen van betrokkenen 66
4.2	Belevingsonderzoek naar de achtergronden van standpunten 69
4.3	Hoe helpt inzicht in de achtergronden van betrokkenen de waterbeheerder? 77
4.4	Conclusies 80
5	Ontwerp: de toekomstwensen van betrokkenen leren kennen 83
5.1	Grote veranderingen op komst 84
5.2	Belevingsonderzoek naar wensen voor de toekomst 86
5.3	Belevingsonderzoek naar reacties op ontwerp 89
5.4	Conclusies 92
6	Uitvoering: het voorkomen van tegenwerking bij ingrepen 97
6.1	Inleiding: de uitvoering loopt vertraging op 98
6.2	Belevingsonderzoek gericht op beelden en wensen 101
6.3	Belevingsonderzoek en andere vormen van omgang met betrokkenen 106
6.4	Conclusies 110
7	Evaluatie: hoe kijken betrokkenen terug op ingrepen? 115
7.1	Inleiding: zijn betrokkenen tevreden? 116
7.2	Evaluatie van veranderde inrichting 117



7.3	Evaluatie van planproces 120
7.4	Conclusies 122
8	Beleving en planning voor waterbeheerders: lessen uit WaterTekens 125
8.1	Inleiding: ervaringen uit de praktijk 126
8.2	Terugkerende betekenispatronen 128
8.3	Beleving en de rol van geschiedenis 128
8.4	De beïnvloeding van belevingswerelden 130
8.5	Kennis over beleving in het planproces 133
8.6	Compliceert beleving het planproces? 137
	Referenties 139
	Het project WaterTekens 142
	Colofon 144



Voorwoord

De eerste reactie binnen het programmabureau van Leven met Water op het onderzoeksvoorstel van het consortium WaterTekens was: dat is veel te ambitieus. Een project dat een verbinding wil leggen tussen beleving, communicatie en participatie en tussen de theorie en de praktijk. Maar de aanpak, het verhaal en het team dat er aan wilde werken klopte. Dus kregen ze een impuls.

Uit belevingsonderzoek van het RIVM rond de vliegbasis Geilenkirchen komt naar voren dat de ervaren geluidshinder van overkomende vliegtuigen niet uitsluitend door de geluidsniveaus wordt verklaard, maar dat ook niet-akoestische factoren een rol spelen zoals een negatieve verwachting van de geluidssituatie in de toekomst en bezorgdheid. Er is bij burgers een grote behoefte aan informatie, vooral over vliegtijden en standpunten van de Nederlandse overheid met betrekking tot de vliegbasis. Bij een groot deel van de bevolking bestaat draagvlak voor compensatiemaatregelen voor de nadelen van de basis.

Voor 40% van de Nederlandse bevolking is overstroming de grootste angst. Dit voorbeeld vanuit geluidshinder geldt ook voor water: beleving, communicatie en participatie hebben alles met elkaar te maken. Het team van WaterTekens, dat bestond uit wetenschappers en waterbeheerders, hebben aan de hand

van een groot aantal praktijkcasussen deze relatie voor het waterbeheer handen en voeten gegeven.

Stefan Ouboter was een belangrijke inspirator voor de denkbeelden over beleving binnen het team van WaterTekens. Helaas heeft hij het project niet kunnen afmaken. In het voorjaar van 2008 is hij overleden. Dit eindproduct danken we mede aan zijn vernieuwende en soms tegendraadse ideeën over het belang van de beleving van water en hoe hiermee rekening kan worden gehouden in het participatieproces.

In dit boek worden aansprekende verhalen uit de dagelijkse praktijk van het waterbeheer verteld. Daar worden heldere theorieën tegenaan gezet. En uiteindelijk wordt terecht geen blauwdruk, maar een handelingsperspectief geboden.

Het is de schrijvers ook gelukt om dit zo op te schrijven dat het inspireert om aan de slag te gaan. Onze laatste reactie vanuit het programmabureau Leven met Water is dan ook: bedankt consortiumleden van WaterTekens dat jullie je nek hebben uitgestoken. Dat is een compliment waard.

Corné Nijburg

Leven met Water

Leeswijzer

De beleving van betrokkenen bij waterbeheer is het onderwerp van dit overzichtswerk. Binnen het project WaterTekens zijn diverse case-studies verricht waarin kennis over deze belevingswerelden is verzameld. Deze studies zullen aan bod komen, en zullen aanleiding zijn tot algemene handvatten en tips voor waterbeheerders die bewust willen omgaan met de belevingswerelden van betrokkenen. De belangrijkste onderwerpen per hoofdstuk staan hier onder genoemd.

Hoofdstuk 1

de huidige maatschappelijke context waarin de beleving van burgers steeds belangrijker wordt.

Hoofdstuk 2

kennis over beleving van water en landschap, en onderzoeksmethoden binnen WaterTekens.

Hoofdstuk 3

belevingswerelden leren kennen om beter te communiceren met betrokkenen.

Hoofdstuk 4

de standpunten van betrokkenen leren begrijpen.

Hoofdstuk 5

de wensen van betrokkenen voor de toekomst leren kennen.

Hoofdstuk 6

het voorkomen van weerstand door rekening te houden met beleving.

Hoofdstuk 7

de meningen over veranderingen in het verleden leren kennen.

Hoofdstuk 8

handvatten en overwegingen voor waterbeheerders die willen omgaan met beleving.



Belevings- werelden in waterbeheer



de een vindt
bijvoorbeeld
rechte lijnen in
het landschap
mooi, terwijl de
ander van een
wat grilliger
aanzien houdt

1.1 Omgaan met betrokkenen in waterbeheer

Water houdt de gemoederen in Nederland flink bezig. Dit uit zich in de terugkerende media-aandacht voor waterproblemen. Denk bijvoorbeeld aan het geven van ruimte aan rivieren, of de vraag hoe we met de zeekeringen om moeten gaan als de zeespiegel stijgt. Iedereen is het er wel over eens dat het niet bepaald een leuk vooruitzicht is als de boel zou overstromen. Maar over de oplossingsrichtingen verschillen de meningen al drastisch: eilanden aanleggen voor de kust, om het ergste zeegetijd alvast te dempen, de duinen en dijken ophogen, of juist landinwaarts onze activiteiten zo organiseren dat een overstroming niet zoveel kwaad kan? Veel discussies gaan over abstracte oplossingsstrategieën. Uiteindelijk leiden deze abstracte strategieën echter tot concrete ingrepen in gebieden, die worden geleefd en beleefd door bewoners, boeren en bezoekers, en waar bijvoorbeeld natuurorganisaties ook graag wat over te zeggen hebben.

Dit blijkt bijvoorbeeld uit een discussie over de Wieringermeerpolder, waar de landelijke media in 2008 uitvoerig over hebben bericht. De Provinciale Staten van Noord-Holland besloten tot ontpoldering van het eind jaren dertig drooggelegde Wieringermeer. Een waterverbinding tussen IJsselmeer en Amstelmeer, met ruimte voor nieuwbouw en recreatie, dat geeft de

kop van Noord-Holland een economische impuls, zo was de gedachte. 33 Boeren moeten ervoor wijken, en dat gaat de meesten zeer aan het hart. 'Alles heb ik hier geteeld! Aardappels, bieten, vlas, erwten, tulpen. En nu ...', zo laat een van hen door een journalist van het Algemeen Dagblad optekenen alvorens gefrustreerd weg te benen. Het gaat de boeren niet alleen om de bedrijfsbelangen: van velen hebben de vaders of opa's meegeholpen met de drooglegging, een bedrijf opgebouwd, en doorgegeven aan latere generaties. Het zijn boeren die verbonden zijn met de plek, door familiegeschiedenissen en hun eigen levenslopen. Deze geschiedenis staat model voor een relatief nieuwe uitdaging voor waterbeheerders in Nederland: het omgaan met betrokkenen, met hun uiteenlopende belevingswerelden. Verschillende ontwikkelingen hebben de afgelopen jaren deze uitdaging tot stand gebracht. Zo zijn er de veranderde inzichten in goede strategieën voor waterbeheer. Tot voor kort lag het accent binnen waterbeheer op het met technische middelen oplossen van problemen met de waterhuishouding, waarbij de doelen (bijvoorbeeld veiligheid, droge voeten, goede uitgangspunten voor agrarische productie) breed gedeeld werden. Het accent verschuift steeds meer richting een ruimtelijke benadering van waterbeheer. 'Van water keren naar water accommoderen', 'Nederland leeft met water' en 'ruimte voor water' zijn enkele bekende zinsneden die de omslag in het waterbeheer tot uitdrukking brengen. Het achterliggende idee is dat het louter met technische oplos-

singen te lijf gaan van de uitdagingen in waterbeheer, bijvoorbeeld dijken ophogen en polders verder ontwateren, uiteindelijk niet zal werken. Meewerken met water is het devies. Water heeft meer ruimte nodig om te voorkomen dat beken en rivieren overstromen op plekken waar het ontoelaatbaar is, en om te voorkomen dat het veen door voortdurende ontwatering eindeloos blijft inklinken. Water gaat meer ruimte in beslag nemen, en planning voor waterbeheer zal daarom grotere gevolgen krijgen voor betrokkenen, die dezelfde ruimte gebruiken, beleven en soms bezitten.

Een andere ontwikkeling die ertoe bijdraagt dat waterbeheerders meer te maken krijgen met betrokkenen, is een toenemend accent op integrale ruimtelijke planvorming. Gebiedsontwikkeling, noemt het Ministerie van VROM dat, waarbij bekeken moet worden hoe de ene activiteit de andere beïnvloedt, en de kwaliteit van de ruimte centraal staat. Verschillende belangen worden samengenomen om tot een gezamenlijk resultaat te komen. De waterbeheerder doet niet alleen aan waterbeheer, maar ook aan natuurbeheer, milieubeleid, bijdragen aan de kwaliteit van de leefomgeving, het creëren van landschappelijke schoonheid, enzovoorts.

Daarnaast stellen verschillende sociale ontwikkelingen waterbeheerders in toenemende mate voor de uitdaging binnen het waterbeheer rekening te houden met betrokkenen. Zo is er de trend van individualisering: mensen laten zich steeds minder goed vertegen-

woordigen door instituties zoals politieke partijen en belangenorganisaties. Zeker op lokaal niveau willen mensen vaak zelf een stem in wat er in hun leefomgeving verandert. Mensen worden mondiger, kennen de weg van inspraakprocedures, en zijn in staat om zich tijdelijk te verenigen met gelijkgestemden in de hoop hun wensen verwezenlijkt te zien.

Water wordt een belangrijk onderdeel van de belevingswereld van mensen

In het rapport 'Over Stromen' schrijft de NRLLO (2000): 'Water wordt – zeker in het nieuwe paradigma – een belangrijk onderdeel van de belevingswereld van mensen. Steeds meer mensen zullen water gebruiken voor steeds meer uiteenlopende maatschappelijke activiteiten. Bij ruimtelijke planontwikkeling en waterbeheer moet daarom meer rekening worden gehouden met de culturele en emotionele betekenis van water voor diverse groepen gebruikers. De kennis van deze aspecten en de wijze waarop deze kunnen worden benut bij planvorming schiet ernstig tekort.'

Het is precies deze problematiek waar de activiteiten binnen het project WaterTekens (www.watertekens.nl) in de afgelopen jaren op zijn gericht: de sociale aspecten van waterbeheer. Daarbij stonden drie inhoudelijke peilers centraal: participatieve planvorming, communicatie, en beleving. Nu het project WaterTekens ten einde loopt, willen we de kennis en ervaringen die we hebben opgedaan delen met geïnteresseerde waterbeheerders. Daarom verschijnen drie overzichtswerken: over communicatie, participatieve planvorming,

en beleving. In dit boek gaat het om de belevingswerelden van betrokkenen bij waterbeheer.

1.2 Kennis over beleving in WaterTekens

Om het belevingsonderzoek binnen WaterTekens goed aan te laten sluiten bij de praktijk voor waterbeheer, is het onderzoek zoveel mogelijk gekoppeld aan concrete planopgaven voor waterbeheer. Hierbij hebben we vooral met waterschappen samengewerkt.

In totaal is in tien planopgaven belevingsonderzoek gedaan, variërend van een peilbesluit voor een polder tot het laten hermeanderen van een beek, van ingrepen voor het scheppen van ruimte voor de rivier tot de aanleg van een waterbekken met een park.

In elk van de studies stond een van de volgende drie hoofdvragen centraal, al naar gelang de context en de behoefte van de waterbeheerder:

- Waarover te communiceren met betrokkenen?
- Wat zijn de wensen van betrokkenen voor veranderingen in waterbeheer?
- Hoe kijken betrokkenen achteraf tegen een veranderde inrichting voor waterbeheer aan?

Bij de eerste vraag gaat het om kennis die vooral voorafgaand aan het planproces relevant is voor de waterbeheerder. Het antwoord op de tweede vraag kan van pas komen tijdens het planproces. De derde vraag

heeft betrekking op een oordeel van mensen na afloop van het planproces. In tabel 1 staat een overzicht van de verschillende studies naar beleving die binnen WaterTekens zijn verricht.

Belevingsvraag	Plaats t.o.v. planproces	Relevant in fase	Casus (hoofdstuk)
Waarover communiceren?	Voor	Inventarisatie	Ruimte voor de Rivier (h.3) Hollandse Waterstad Waterleidingduinen
		Analyse	Middelpolder (h.4)
Wensen voor veranderend waterbeheer?	Tijdens	Ontwerp	Egeltjesbos (h.5) Drutense Waard (h.5) Essche stroom (h.8) Uitvoering Kleine Beerze (h.6)
Oordeel over inrichting?	Na	Evaluatie	Gamerensche Waard (h.7) Rijnstrangen (h.7)

Tabel 1: Overzicht van de belevingsstudies binnen WaterTekens

Naast de hoofdvraag en de plaats ten opzichte van het planproces geeft de tabel ook informatie over de fase in het planproces waarvoor de belevingsstudie met name relevant is, en de namen van de casussen met verwijzingen naar de hoofdstukken in dit boekje waarin de casussen worden besproken. De casussen Hollandse Waterstad en Waterleiding zijn bij het schrijven van dit overzicht nog niet afgerond, en zullen daarom niet besproken worden.

1.3 Inhoud van dit overzichtswerk

uitgangspunt in dit overzichtswerk is de praktijk van de waterbeheerder

Het uitgangspunt in dit overzichtswerk is de praktijk van de waterbeheerder. De focus ligt op concrete problemen die zich in de praktijk van het waterbeheer kunnen voordoen, problemen die te maken hebben met betrokkenen met hun verschillende belevingswerelden. Daarbij werken we toe naar handvatten voor waterbeheerders.

De verschillende fasen in het planproces zoals ze in tabel 1 zijn weergegeven (inventarisatie, analyse, ontwerp, inrichting, evaluatie) vormen de kapstok waaraan de hoofdstukken in dit boekje zijn opgehangen.

In ieder hoofdstuk zullen een of meerdere problemen voor de waterbeheerder worden benoemd, problemen die te maken hebben met beleving. Vervolgens komt aan bod hoe kennis over beleving kan bijdragen aan

de oplossing van deze problemen, en op welke wijze deze kennis vergaard kan worden. De verschillende case-studies binnen WaterTekens zullen daarbij de leidraad zijn, als voorbeelden en inspiratie. Dit betekent dat het in dit overzicht niet gaat om een uitputtende benoeming van alle problemen die te maken hebben met betrokkenen met hun belevingswerelden, maar om de problemen die we binnen WaterTekens zijn tegengekomen.

In ieder hoofdstuk worden diverse vragen behandeld, zoals:

- Voor welke praktijkproblemen in het waterbeheer is kennis over belevingswerelden nodig?
- Op welke wijze is deze kennis te verkrijgen?
- Hoe draagt deze kennis bij aan een soepel planproces?
- Wat leren de ervaringen van de studies voor WaterTekens hierover?

geen blauwdruk

Dit overzichtswerk vormt geen blauwdruk die de waterbeheerder voorschrijft hoe om te gaan met belevingswerelden. Elke context van waterbeheer is uniek, met andere ruimtelijke uitgangspunten, een andere opgave, en een andere samenstelling van betrokkenen met hun eigen belevingswerelden. Bovendien hebben wij de ultieme waarheid niet in pacht. Het is daarom veeleer de bedoeling inspirerend te werken: problemen in de ene context kunnen lijken op problemen in een andere context, en daarom kan het onderzoek binnen

WaterTekens kennis en inspiratie opleveren voor waterbeheerders elders.

In de hoofdstukken 3 tot en met 7 zullen casussen worden besproken, volgens de indeling die in tabel 1 is weergegeven. In het volgende hoofdstuk volgt eerst een meer theoretische beschouwing over het verschijnsel beleving, de beleving van landschap en water, en de theoretische uitgangspunten, concepten en methoden die in het belevingsonderzoek binnen WaterTekens zijn gebruikt. In het afsluitende hoofdstuk geven we aan de waterbeheerder handvatten mee voor de omgang met beleving, op grond van de eerdere hoofdstukken.

ruimtelijke planning is een vorm van sociale planning

Planning voor waterbeheer wordt steeds meer een vorm van ruimtelijke planning. En ruimtelijke planning is een vorm van sociale planning - het gedrag en de handelingen van mensen wordt immers gestuurd: op deze plek mag je dit wel en dit niet doen. Planning voor waterbeheer leidt meestal tot ingrepen in de fysieke omgeving, en ingrepen in de fysieke omgeving betekenen tevens ingrepen in de belevingswerelden van betrokkenen. Deze betrokkenen kunnen van elkaar verschillen: de een vindt bijvoorbeeld rechte lijnen in het landschap mooi, terwijl de ander van een wat grilliger aanzien houdt. En daar zit de kern van het 'probleem beleving': omdat mensen van elkaar verschillen in hun overtuigingen, normen en waarden waarmee ze de omgeving beoordelen, komen ze tot andere oorde-

len en ontstaat een complexe sociale wereld, waarin het niet eenvoudig opereren is voor de waterbeheerder die rekening wil houden met de opvattingen van deze betrokkenen. Wij hopen dat dit boekje u een wegwijs en inspiratie kan bieden om met deze problematiek om te gaan.



Beleving van water en landschap: achtergronden en onderzoeksmethoden



2.1

Inleiding: wat is beleving?

De meest eenvoudige omschrijving van beleving is: alles wat zich voordoet in het bewustzijn. We zijn ons bewust vanaf het moment dat we wakker worden tot het moment dat we weer inslapen. Dat iets kan zijn een object, gebeurtenis of persoon in de buitenwereld, waarvan we ons via de zintuigen gewaarworden en waar we betekenis aan geven, maar het kan ook iets zijn dat voortkomt uit onze gedachtewereld zelf, bijvoorbeeld redeneringen, herinneringen of wensen. In onze belevingswerelden kan zich dus van alles voordoen: abstracte gedachten, redeneringen, gevoelens, verlangens, wensen, fantasieën, herinneringen, en gewaarwordingen van de wereld buiten ons.

We zijn ons niet bewust van alles wat zich in onze psyche afspeelt: veel psychische processen zijn onbewust, en worden niet door ons beleefd. Toch kunnen deze onbewuste processen onze belevingswerelden beïnvloeden. Een voorbeeld waaruit blijkt dat onbewuste processen onze belevingswereld beïnvloeden is een voorval dat iedereen wel eens heeft meegemaakt. Je probeert op de naam van een bekende persoon te komen, en merkt dat het niet lukt. De naam ligt bij wijze van spreken op het puntje van je tong, maar het blijft je ontglippen (het geeft meestal een vrij irritant gevoel). Na een tijdje ben je weer met andere dingen bezig, en het voorval lijkt vergeten. En dan, plots en

schijnbaar uit het niets, schiet de naam je te binnen (en voel je je opgelucht). In dit geval heb je met je bewustzijn afscheid genomen van het probleem, maar blijft je onbewuste rustig doorzoeken naar de naam (zonder dat je het merkt: het is immers onbewust). En als je onbewuste de juiste naam te pakken heeft, dan wordt het antwoord doorgesluisd naar je bewuste, en dringt direct door in de belevingswereld.

Het bovenstaande leidt niet tot een scherpe wetenschappelijke definitie van beleving. Maar dat is ook niet nodig: omdat we allemaal bewuste wezens zijn, en de hele dag beleven, kunnen we allemaal aanvoelen wat beleving ongeveer is. Een common sense definitie die het begrip beleving afbakt is daarom voldoende. Beleving bestaat uit gedachten, gewaarwordingen en gevoelens die zich voordoen in ons bewustzijn (Searle, 2000).

Daar kunnen we meteen iets van leren: we moeten niet proberen op zoek te gaan naar de diepste fundamenten van beleving, maar veeleer praktisch te werk gaan als we iets willen weten over belevingswerelden in bepaalde contexten. Een bruggenbouwer hoeft het geheim van de materiële kosmos niet te ontrafelen om een brug te kunnen bouwen die sterk genoeg is voor de functies waarvoor de brug is bedoeld. De bruggenbouwer gaat op zoek naar praktische begrippen en berekeningsmethoden die voor de context van het bouwen van een brug adequaat zijn. Het belevings-

onderzoek binnen WaterTekens richt zich op belevingsaspecten die relevant zijn binnen de praktijken van huidig waterbeheer. We gaan dus niet op zoek naar de diepe geheimen van beleving, maar gaan net als de bruggenbouwer aan de slag met begrippen en onderzoeksmethoden waarmee we inzicht in de beleving van belangrijke mensen rondom het planproces kunnen krijgen. Inzicht, dat bij kan dragen aan de oplossing van concrete problemen. Het gaat dus om die gedachten, gevoelens en gewaarwordingen van betrokkenen die gericht zijn op water, en op het gebied waarvoor de waterbeheerder een planproces wil opzetten. Hoe kunnen we die leren kennen, zodat de waterbeheerder er wat mee kan?

In dit hoofdstuk volgt een verkenning van dit vraagstuk. Na een kort overzicht van de factoren die de beleving van water en landschap beïnvloeden (2.2), volgt een bespreking van de begrippen die in het belevingsonderzoek binnen WaterTekens centraal hebben gestaan (2.3). Daarna komen de verschillende methoden van belevingsonderzoek binnen WaterTekens aan bod (2.4). Ook staan we stil bij de relatie tussen belevingsonderzoek en participatieve planvorming (2.5). Tenslotte worden de belangrijkste mededelingen nog eens samengevat (2.6).

2.2

De beleving van water en landschap

Een gekanaliseerd beekje kan voor een boer een mooie plek zijn, het resultaat van een ruilverkaveling in het verleden die gericht was om het vergroten van de agrarische productiemogelijkheden in het gebied. Bij een natuurontwikkelaar kan hetzelfde beekje juist verstoorde gevoelens oproepen, en de natuurontwikkelaar zou wensen dat het beekje in de oorspronkelijke natuurlijke staat wordt hersteld, met vrijheid om te meanderen. Voor een bewoner kan het beekje een gevoel van verbondenheid oproepen doordat jeugdervaringen opborrelen bij het zien van het beekje. Uit dit voorbeeld, gebaseerd op belevingsonderzoek rond het beekje de Kleine Beerze in Brabant (zie hoofdstuk 6), kunnen we opmaken dat de beleefde omgeving iets anders is dan de fysieke omgeving. Drie personen zien dezelfde fysieke plek als het mooie strakke beekje, het verstoorde beekje, of een deel van hun eigen geschiedenis. Hoe mensen de omgeving ervaren hangt weliswaar af van de fysieke werkelijkheid om ons heen (iedereen ervaart een beekje als een beekje), maar wordt er niet geheel door bepaald (iedereen kan het beekje op een andere wijze beleven).

de beleefde omgeving iets anders is dan de fysieke omgeving.

Aan alles wat we waarnemen, kennen we betekenissen toe. Deze betekenissen liggen in onze psyche opgeslagen. Volgens de Russische psycholoog Vygotsky worden de psyche en gedragingen van mensen bepaald

door drie basisfactoren: biologische factoren, sociale factoren en persoonlijke factoren. Dit geldt ook voor de wijze waarop we betekenis toekennen aan water en landschap.

Omgevingspsychologen hebben overeenkomsten gevonden tussen mensen in hun voorkeuren voor bepaalde kenmerken in het landschap. De meest genoemde zijn: landschappen met water, half open landschappen, en landschappen met vegetatie (zie bijvoorbeeld Kaplan en Kaplan, 1991; Ulrich, 1983; Wohlwill, 1976; Appleton, 1975). Omdat de meeste mensen overeenkomen in deze voorkeuren, ligt het voor de hand dat deze voorkeuren niet zijn aangeleerd, maar aangeboren. Maar hoe kunnen we deze aangeboren voorkeuren verklaren? Voor onze voorouders, die in natuurlijke omgevingen woonden, waren bepaalde omgevingen gunstiger voor overleving dan andere omgevingen. Water is een essentiële voorwaarde voor overleving. Half open landschappen bieden zowel mogelijkheden voor overzicht (prooidieren spotten, en gevaar zien aankomen) als mogelijkheden om te schuilen (voor grote roofdieren bijvoorbeeld). Vegetatie is een bron voor voedsel. Voorouders die van deze landschappen hielden, hadden de neiging om daar te blijven vertoeven, en hadden daarom een grotere kans hadden om te overleven en hun genen konden doorgeven aan volgende generaties: aan ons dus. En zo beïnvloedt onze biologische gesteldheid onze voorkeuren voor land-

schappen. Voor het waterbeheer is het bijzonder relevant dat mensen zeer waarschijnlijk een aangeboren voorkeur voor water in het landschap hebben.

Westerlingen zijn geneigd met mes en vork te eten, Oosterlingen zijn gewend met stokjes te eten. We hebben geleerd om ons tijdens een begrafenis anders te gedragen dan op het strand. In sommige culturen hebben de joelgeluiden op een begrafenis echter weer iets weg van de geluiden die hier op het strand te horen zijn. Het zijn voorbeelden van culturele invloeden op onze psyche en gedragingen: mensen zijn sociale wezens, en door opvoeding en communicatie leren zij bepaalde sociale betekenissen aan. Deze invloeden zijn ook te vinden in de wijze waarop we betekenis geven aan de omgeving. Historici hebben bijvoorbeeld laten zien dat Middeleeuwen (een andere cultuur dan de moderne westerse cultuur) een grote angst hadden voor de natuur (zie bijvoorbeeld Lemaire 1970).

De natuur was het domein van de wanorde, de gekte, de duivel, en natuurlijk ook een domein met allerlei reële gevaren, zoals wolven of struikrovers. Thans is er juist sprake van een grote liefde voor natuur. Ontdekkingsreizigers, wetenschappers en kunstenaars zijn de woeste natuur ingetrokken, en hun verhalen en afbeeldingen hebben een ander perspectief op de natuur geboden, die ruimte biedt voor schoonheidservaringen. Deze culturele omslag is ook duidelijk herkenbaar in het waterbeheer, waarbij rekening moet

worden gehouden met de beleving van water en landschap door bewoners en recreanten.

Sociale invloed betekent niet dat iedereen bloot staat aan precies dezelfde invloed binnen een bepaalde maatschappij, bijvoorbeeld Nederland. Sociale processen lopen uiteen van globaal (bijvoorbeeld Al Gore's film 'An inconvenient truth') tot zeer lokaal (bijvoorbeeld een praatje maken met de buurman). Verschillende groepen mensen nemen deel aan verschillende communicatieprocessen, en kunnen dus op verschillende wijzen worden beïnvloed. Studies wijzen bijvoorbeeld uit dat inwoners van Nederland verschillende beelden van natuur kunnen hebben (zie Buijs, 2000). Deze lopen uiteen van wilde natuur, waarbij alleen natuur die nauwelijks beïnvloed wordt door de mens als echte natuur wordt gezien, tot functionele natuur, waarbij ook natuur die geheel wordt gereguleerd door de mens als echte natuur wordt gezien (koeien in de wei zijn ook natuur binnen dit beeld).

Dit spectrum van sociaal gevormde natuurbeelden zien we ook terug in de wijze waarop mensen naar waternatuur kijken, zoals uit een empirische studie blijkt (Jacobs et al., 2002). Binnen het wilde waternatuurbeeld is water alleen natuur als het niet door de mens is beïnvloed, moeten we er niet omwille van de mens ingrijpen en is water het mooist is als je er de hand van de mens niet in terugziet. Binnen het spontane beeld is ook water dat door de mens is beïnvloed

een beetje natuur. Het is beter niet teveel in te grijpen in water omwille van de mens. Water is vooral mooi als je weg bent van de bewoonde wereld. Mensen met het ruime waterbeeld vinden door de mens beïnvloed water een beetje natuur. Ingrijpen in water omwille van de mens is toegestaan. Water is vooral mooi als je het gevoel hebt weg te zijn van de bewoonde wereld. In het beïnvloede waterbeeld is water waar de mens duidelijk de hand in heeft ook natuur. Men wil dat mens niet ingrijpt in water omwille van de mens. Water waarin sporen van de mens zijn te zien vindt men ook mooi. Binnen het menselijke waterbeeld tenslotte kan door de mens gevormd water echte natuur zijn. Het is geen probleem om in te grijpen om doelen voor de mens te bereiken. Ook als je de invloed van de mens ervaart kan water mooi zijn.

Naast biologische en sociale factoren, is er sprake van persoonlijke factoren: invloeden op landschapsbeleving op grond van eerdere persoonlijke ervaringen. Iedereen heeft onvoorstelbaar veel ervaringen opgedaan gedurende het leven, en deze ervaringen zijn neergeslagen in de psyche. En daardoor kan de wijze waarop landschappen worden ervaren, onder invloed staan van eerdere ervaringen. Zo kunnen bepaalde plekken herinneringen oproepen. Ook kunnen ze bepaalde gevoelens oproepen.

Er zitten duidelijke grenzen aan wat we kunnen kennen over deze biologische, sociale en persoonlijk

invloeden op de belevingswereld: we kunnen nooit de hele levensgeschiedenis van een persoon leren kennen, inclusief alle persoonlijke ervaringen, en belevingen van opvoeding en communicatie, en ook nog eens achterhalen hoe dat alles de psyche van deze persoon heeft beïnvloed. We kunnen daarom maar in beperkte mate voorspellen hoe een bepaalde persoon een bepaalde plek beleeft. Willen we dus de belevingswerelden van betrokkenen bij waterbeheer goed leren kennen, dan zullen we die mensen aan het woord moeten laten. Door zelf met ze te praten of een informatieavond te beleggen, door een participatief proces op te zetten of door een belevingsonderzoek te doen. In de volgende paragraaf bespreken we hoe binnen WaterTekens belevingsonderzoek is gebruikt om inzicht in belevingswerelden te krijgen.

2.3 Belevingsonderzoek in WaterTekens: begrippen

In het belevingsonderzoek binnen WaterTekens, naar de beleving van water en landschap in de context van planning voor waterbeheer, hebben de volgende begrippen centraal gestaan:

- beelden van de omgeving;
- betekenissen die worden toegekend aan kenmerken van de omgeving;
- overtuigingen over een ingreep voor waterbeheer;

- houdingen ten opzichte van een ingreep voor waterbeheer;
- wensen voor de toekomst.

Voor de uitleg van deze begrippen en de onderlinge samenhang, wordt begonnen met het begrip betekenissen.

Met betekenissen bedoelen we binnen WaterTekens elke overtuiging, waarde of gevoel in de psyche van een persoon die deze persoon op welke wijze dan ook verbindt met kenmerken van, of objecten in, het landschap, inclusief water in het landschap. Betekenissen kunnen een uitdrukking zijn van kennis over de omgeving ('deze beek valt vaak droog in de zomer'), van verhalen die zijn verbonden aan het landschap ('in dit moeras is de Koninklijke postkoets in 1763 vastgelopen'), schoonheidsoordelen ('dit is een schitterende polder'), gebruikswaarden ('dit is een zeer geschikte omgeving voor wandelaars'), verbondenheid ('op deze plek voel ik mij helemaal thuis'), gevoelens ('dit landschap maakt me altijd zeer blij'), enzovoorts. De betekenissen die iemand toekent aan een bepaalde plek hoeven niet altijd positief te zijn, maar kunnen ook negatief zijn ('vroeger was het veel mooier hier'). De betekenissen sturen de wijze waarop een persoon water en landschap op een plek beleeft. Verschillen in betekenissen kunnen dus leiden tot verschillen in beleving.

betekenissen
sturen de wijze
waarop een per-
soon water en
landschap op een
plek beleeft

De betekenissen die een persoon toekent aan een plek, bestaat niet uit een losse, toevallige verzameling be-

tekenissen. Er zit samenhang in, een structuur, met een interne logica en consistentie. Deze samenhang of structuur, die verschillende betekenissen op consistente wijze verbindt, noemen we een beeld van de omgeving. Een beeld van de omgeving kunnen we voorstellen als een soort basisperspectief, een achtergrondverhaal, of een overkoepelend thema. Een beeld van een polder kan voor een bepaalde persoon bijvoorbeeld zijn: 'een mooie groene woonomgeving'. Voor een ander kan het beeld van dezelfde polder zijn: 'een polder met karakteristieke historische kenmerken'. Het begrip beeld slaat dus op een overkoepelend thema, terwijl het begrip betekenis slaat op een waarde, overtuiging of gevoel, toegekend aan specifieke kenmerken of objecten van een plek.

Binnen WaterTekens is onderzoek naar beelden en betekenissen van de omgeving niet voldoende. Het onderzoek vindt namelijk plaats binnen een veranderingscontext, een voornemen tot verandering in het waterbeheer. Daarom hebben we ook onderzoek gedaan naar de reacties van betrokkenen op toekomstige veranderingen in het waterbeheer.

Of het nu gaat om een verandering van het waterpeil in een polder, de aanleg van een retentiebekken voor de opvang van regenwater, het laten hermeanderen van een beek, het creëren van meer ruimte voor rivieren, enzovoorts: bijna alle mensen ontwikkelen onmiddellijk een houding tegenover dit soort ingrepen

zodra ze ervan horen. Deze houding kan positief (men juicht de ingreep toe), negatief (men keurt de ingreep af), of soms neutraal zijn (het maakt niet uit of de ingreep wel of niet plaatsvindt). Daarnaast kan de mate waarin men positief of negatief is verschillen. Een houding is de neiging een fenomeen (in deze context een ingreep ten behoeve van waterbeheer) met een bepaalde mate positief of negatief te evalueren (Ajzen, 2005).

Mensen vormen een houding ten opzichte van een ingreep voor het waterbeheer op grond van de overtuigingen die ze hebben over de gevolgen van deze ingreep. De relevante overtuigingen kunnen al in de hoeden van mensen zitten voordat ze kennismaken met deze ingreep (de overtuigingen zijn een selectie van betekenissen), of ze worden afgeleid van betekenissen (vandaar dat mensen ook ten opzichte van nieuwe gebeurtenissen direct een houding kunnen ontwikkelen). Aan elke overtuiging over de gevolgen van een ingreep worden bovendien waarderungen gekoppeld, in termen van positief of negatief. De houding is dan een overall evaluatie op grond van overtuigingen die mensen erop nahouden, met daaraan gekoppeld een positieve of negatieve waardering.

Ter verduidelijking een voorbeeld, ontleend aan een studie in de Middelpolder (deze studie wordt besproken in hoofdstuk 4). Stel dat een waterbeheerder van plan is het waterpeil in een polder te verhogen.

Persoon a kan vinden dat het leidt tot het tegengaan van inklinking van het veen (positieve waardering), het herstel van het historisch karakter van de polder (positieve waardering), maar ook een toenemend risico op natte voeten (negatieve waardering). Alles bij elkaar genomen wegen voor deze persoon de positieve overtuigingen zwaarder dan de negatieve overtuiging, en de houding is dan ook licht positief ten opzichte van een peilverhoging. Persoon b kan vinden dat de ingreep leidt tot groot risico op het onder water lopen van kelders (negatieve waardering), en een bijdrage kan leveren aan het beter omgaan met water in Nederland (positieve waardering). Voor deze persoon weegt de negatieve overtuiging zwaarder dan de positieve waardering, en de houding van de persoon is daarom negatief.

Onderzoek naar houdingen ten opzichte van een ingreep voor waterbeheer, en de overtuigingen die ten grondslag liggen aan deze houdingen, is vooral zinvol als er een duidelijk idee voor een toekomstige ingreep bestaat, terwijl een beslissing over die ingreep nog open ligt. In het geval van de Middelpolder bijvoorbeeld stond wettelijk vast dat er een besluit over het waterpeil genomen moest worden (een welomlijnde ingreep), maar lag de vraag of het waterpeil hoger of lager moest nog open. Soms echter zijn de ingrepen veel minder duidelijk aan het begin van het planproces (bijvoorbeeld het zoeken naar ruimte voor waterberging in een groot gebied), of ligt de beslissing over in-

greep niet meer open (bijvoorbeeld: in dit gebied moet een retentiebekken voor de opvang van regenwater komen, wat de betrokkenen er verder ook over denken).

In die gevallen is het nuttig om de accenten in het belevingsonderzoek meer te leggen op de wensen voor de toekomst onder betrokkenen (en minder op de overtuigingen en houdingen ten opzichte van een bepaalde ingreep). Onder wensen voor de toekomst verstaan we binnen WaterTekens alle (abstracte of concrete) ideeën die betrokkenen hebben over door mensen in gang te zetten veranderingen in het landschap of het waterbeheer in een gebied, waardoor het gebied verbetert in de ogen van de betreffende betrokkenen.

In figuur 1 staan de begrippen die het belevingsonderzoek hebben gestuurd in hun onderlinge samenhang weergegeven. Iemands beeld van de omgeving is het basisperspectief van waaruit iemand naar de omgeving kijkt, en stuurt de wijze waarop iemand betekenis geeft aan kenmerken van of objecten in de omgeving. Deze betekenissen beïnvloeden vervolgens de overtuigingen waarmee een persoon een bepaalde specifieke ingreep beoordeelt. De relevante overtuigingen leiden tot een houding ten opzichte van de ingreep. De beelden en betekenissen van de omgeving bepalen ook voor een groot deel welke mensen iemand voor de toekomst van het gebied heeft. Alle begrippen hebben betrekking op de individuele psyche van een persoon. Daarnaast kennen ze een onderling hiërarchische or-



Figuur 1: begrippen voor het belevingsonderzoek binnen WaterTekens

dening: de beelden zijn heel algemeen, overkoepelende thema's voor gebied als geheel, terwijl de houding een betrekking heeft op een specifieke ingreep in het gebied. Naast deze centrale begrippen hebben we binnen WaterTekens aandacht besteed aan de sociale processen: dat wil zeggen elke vorm van interactie tussen mensen die invloed kan hebben op de beleving van mensen. Een vraag is nu hoe je met deze begrippen onderzoek kunt doen: hoe kun je de beelden, betekenissen, overtuigingen, houdingen en wensen achterhalen?

2.4 Belevingsonderzoek in WaterTekens: onderzoeksmethoden

De beelden, betekenissen, overtuigingen, houdingen en wensen zitten in de hoofden van mensen, en over het algemeen kun je ze onderzoeken door mensen erover te laten vertellen. Daarvoor zijn binnen WaterTekens methoden voor belevingsonderzoek opgezet, bestaande uit specifieke vragen die erop gericht zijn de belevingswerelden van betrokkenen te meten. Door verschillende betrokkenen te interviewen, en de uitkomsten van de verschillende interviews te analyseren, ontstaat inzicht in de belevingswerelden van betrokkenen. Voor het belevingsonderzoek zijn drie methoden gebruikt: de snelle belevingsmeting, het interview-belevingsonderzoek en de focusgroepen. In de snelle belevingsmeting worden alleen de houdingen en overtuigingen over een specifieke ingreep gemeten. In het interview-belevingsonderzoek worden tevens de beelden en betekenissen van het gebied gemeten. Dit onderzoek omvat dus de snelle belevingsmeting. In de focusgroepen-methode wordt door middel van groeps gesprekken informatie over betrokkenen verkregen.

De snelle belevingsmeting

De snelle belevingsmeting is, zoals de term al aangeeft, een snelle en eenvoudige manier om te achterhalen wat de houdingen van betrokkenen zijn ten opzichte van een voorgestelde ingreep voor het water-

Door verschillende betrokkenen te interviewen ontstaat inzicht in de belevingswerelden van betrokkenen

beheer, en welke overtuigingen een rol spelen in deze houdingen. Het onderzoek kan zinvol zijn als er weinig tijd en geld is voor belevingsonderzoek, als de waterbeheerder een concrete ingreep in gedachten heeft, en als er nog maar weinig bekend is over de opvattingen van betrokkenen over deze ingreep. (Een uitgebreide beschrijving van deze methode kunt u vinden in het onderzoeksrapport 'Ruimte voor de rivier en beleving', dat u kunt raadplegen via www.watertekens.nl).

De snelle belevingsmeting geeft informatie over de houdingen van betrokkenen ten opzichte van de ingreep, en de belangrijkste overtuigingen die een rol spelen bij het beoordelen van de ingreep. Ook kunnen verschillen tussen typen betrokkenen (agrariër, bewoner, vertegenwoordiger van een belangenorganisatie) opgespoord worden. Deze wijze van onderzoek geeft echter geen informatie over de diepere, achterliggende belevingswerelden van betrokkenen. Daarvoor is de volgende methode ontwikkeld.

Interviews

In het interview-belevingsonderzoek worden de beelden en de betekenissen van de omgeving zoals toegekend door de betrokkenen achterhaald. Dit onderzoek is zinvol als de waterbeheerder de belevingswerelden goed wil leren kennen (de snelle belevingsmeting is hiervoor te oppervlakkig). Het onderzoek kost meer tijd dan de snelle belevingsmeting, maar geeft ook meer informatie.

Binnen WaterTekens is een standaard interviewprotocol ontwikkeld dat gebruikt kan worden voor de interviews (zie www.watertekens.nl). In het interviewprotocol zitten vragen die erop gericht zijn de betekenissen en beelden van de omgeving te meten. Afhankelijk van de specifieke context van waterbeheer, kan het interviewprotocol in details worden aangepast. In sommige contexten heeft de waterbeheerder bijvoorbeeld al een duidelijke ingreep voor ogen, in andere contexten is de ingreep nog niet duidelijk. In het eerste geval is het zinvol om, naast de beelden en betekenissen van de omgeving, vooral te vragen naar de houdingen en overtuigingen over de ingreep. In het tweede geval is het zinvoller om de interviews meer te richten op de toekomstwensen die men heeft voor het gebied. Beide varianten van het interviews-onderzoek zijn toegepast in WaterTekens.

Focusgroepen

Een andere methode van belevingsonderzoek, die binnen WaterTekens eenmaal is toegepast, is de methode van focusgroepen. Anders dan in de eerste twee methoden worden hierin geen individuen geïnterviewd. In plaats daarvan komen betrokkenen bij elkaar om te overleggen. Deze methode is vooral zinvol als er een concreet handelingsperspectief is: er zijn bijvoorbeeld verschillende ontwerpvarianten voor een inrichting, en de waterbeheerder wil weten waar de voorkeuren en problemen liggen van de betrokkenen. De methode van focusgroepen is efficiënt, maar biedt minder

mogelijkheden op dieper op de belevingswerelden van betrokkenen om te gaan dan het interview-belevingsonderzoek. Met focusgroepen ligt de nadruk op de wensen van betrokkenen voor de toekomst.

Variant	Snelle belevingsmeting	Interviews-houdingen	Interviews-toekomst-wensen	Focus-groepen
Houdingen en overtuigingen	ja	ja	nee	nee
Beelden en betekenissen	nee	ja	ja	nee
Wensen voor de toekomst	nee	nee	ja	ja
Aandacht sociale processen	niet	weinig	weinig	meer
Voorbeeld	Hfdst. 3	Hfdst. 4,6,7	Hfdst. 5	Hfdst. 5
Methode	Korte interviews	Lange interviews	Lange interviews	Groeps-gesprekken

Tabel 2: methoden van belevingsonderzoek binnen WaterTekens

In tabel 1 worden de verschillende varianten van belevingsonderzoek binnen WaterTekens samengevat. De snelle belevingsmeting en de focusgroepen zijn beide eenmaal toegepast. In het merendeel van

de case-studies is een variant van het interview-belevingsonderzoek.

2.5 Belevingsonderzoek en participatieve planvorming

Belevingsonderzoek is niet de enige manier om in planprocessen van waterbeheer om te gaan met de belevingswerelden van betrokkenen. In participatieve planvorming komen deze belevingswerelden namelijk ook aan bod. Binnen WaterTekens zijn verschillende manieren van participatieve planvorming toegepast: bijvoorbeeld klankbordgroepen, waarin vertegenwoordigers van belangenorganisatie gedurende het hele planproces meepraten met de waterbeheerder, of publieksavonden, waarin alle betrokkenen uitgenodigd worden hun meningen te geven, en keukentafelgesprekken, waarin met specifieke betrokkenen wiens medewerking cruciaal is voor het plan vertrouwelijke gesprekken worden gevoerd om mogelijkheden voor samenwerking te verkennen (zie handleiding participatieve planvorming).

Tussen belevingsonderzoek en participatieve planvorming zijn duidelijke verschillen. Belevingsonderzoek is primair gericht op het leren kennen van de belevingswerelden. Binnen participatieve planvorming wordt gebruik gemaakt van belevingswerelden van

betrokkenen, maar is het lastig deze belevingswerelden te leren kennen: het handelingsperspectief (het maken van een plan) staat immers voorop. Binnen dit handelingsperspectief is vaak weinig tijd om de diepere belevingswerelden goed te leren kennen. Bovendien kan participatieve planvorming het karakter krijgen van een politieke arena, waarin het gaat om verschillen tussen betrokkenen en een daarop volgend onderhandelingsproces. Binnen WaterTekens zien we belevingsonderzoek en participatieve planvorming daarom als complementair: in beide praktijken is de belevingswereld van betrokkenen relevant, maar in beide praktijken op een andere manier. Belevingsonderzoek kan naast participatieve planvorming bijvoorbeeld nuttig zijn om een beter zicht te krijgen op de ideeën van betrokkenen, of om de sfeer van politieke strijd en onderhandeling te vermijden.

2.6 Samenvatting

Beleving bestaat uit gedachten, gewaarwordingen en gevoelens die zich voordoen in ons bewustzijn. De beleefde omgeving hangt af van de fysieke omgeving, maar wordt daar niet geheel door bepaald: dezelfde beek kan door twee personen op verschillende wijze beleefd worden. Hoe wij een bepaalde omgeving ervaren hangt af van de betekenissen die wij aan de omgeving toekennen. Deze betekenissen kunnen door tal van factoren worden beïnvloed.

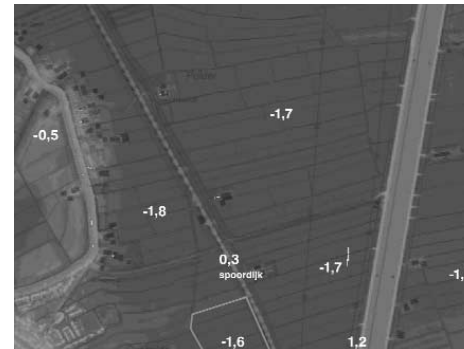
In het belevingsonderzoek binnen WaterTekens stonden de volgende begrippen centraal:

- de beelden van de omgeving;
- de betekenissen die worden toegekend aan kenmerken van de omgeving;
- de overtuigingen over een ingreep voor waterbeheer;
- de houdingen ten opzichte van een ingreep voor waterbeheer;
- de wensen voor de toekomst.

Deze begrippen verwijzen naar kenmerken van de psyche van betrokkenen. Om de belevingswerelden te meten zijn binnen WaterTekens drie verschillende methoden toegepast. Ten eerste de snelle belevingsmeting, die de overtuigingen en houdingen meet. Ten tweede het interview-belevingsonderzoek, waarin veel meer aandacht is voor de achtergronden van standpunten (beelden en betekenissen), en daarnaast, afhankelijk van de plancontext, kennis wordt verworven over houdingen en overtuigingen (variant 1) of wensen voor de toekomst (variant 2). Ten derde de focusgroepen, waarin geen individuen worden geïnterviewd, maar groepsgesprekken worden geanalyseerd. Deze methode richt zich vooral op de wensen voor de toekomst.



Inventarisatie: de onderwerpen voor communicatie



.., terwijl de
expert die de kaart
gemaakt heeft een
grondwatertrap
verbeeldt

3.1

De reacties van betrokkenen kunnen waterbeheerders overvallen

contact met betrokkenen

Vroeg of laat zullen waterbeheerders die een plan voor veranderend waterbeheer maken in contact treden met betrokkenen. Daar kunnen allerlei redenen voor zijn: wettelijke verplichtingen om betrokkenen op de hoogte te stellen en mogelijkheden tot inspraak bieden, willen samenwerken met grondbezitters om doelen te kunnen verwezenlijken, de wens om een breed gedragen plan te maken, enzovoorts. Wat de reden ook is, het draait in alle gevallen om communicatie. En communicatie kan erg lastig zijn, bijvoorbeeld als het gaat om gevoelige onderwerpen, of als er sprake is van verschillende interpretaties.

Zo toonde een waterbeheerder tijdens een eerste informatieavond voor betrokkenen een kaart waarop de nieuwe grondwaterstanden als gevolg van mogelijke ingrepen in de waterhuishouding stonden afgebeeld, in blauwkleuren. Veel bezoekers zagen de blauwe kleuren echter als open water, en waren bang dat hun blauw gekleurde percelen onder water zouden komen te staan. De communicatie met betrokkenen liep anders dan de waterbeheerder had gehoopt. De betrokkenen waren vooral bezig met de angst voor overstroming van het gebied, terwijl de waterbeheerder graag de wensen van de betrokkenen zou leren kennen. In dit voorbeeld interpreteerden de bezoekers

van de informatieavond de getoonde kaart met grondwaterstanden anders dan bedoeld. In de volgende paragraaf volgt een korte toelichting op kaartinterpretatie door niet-experts.

Een ander probleem waar een waterbeheerder tegenaan kan lopen tijdens de communicatie is dat mensen hele andere aandachtspunten hebben dan de waterbeheerder tevoren had gedacht. Inzichten in de wijze waarop mensen tegen voorgestelde ingrepen aankijken kunnen de waterbeheerder helpen een gerichte communicatiestrategie te kunnen opzetten, die tegemoet komt aan de beleving van betrokkenen. Door middel van belevingsonderzoek kunnen inzichten worden verkregen die kunnen bijdragen aan de oplossing van het communicatieprobleem. Het grootste deel van dit hoofdstuk is hieraan gewijd: hoe kan belevingsonderzoek duidelijk maken waar de waterbeheerder over zou kunnen communiceren met betrokkenen? Aangezien het steeds gebruikelijker wordt om vroeg in het planproces met betrokkenen te communiceren, zien wij het probleem waarover dan gecommuniceerd moet worden als een probleem dat het beste al tijdens de inventarisatiefase behandeld kan worden.

3.2

Kaarten zijn experttaal

‘De dynamische kern van hogere-orde neurale activiteit, gebonden door synchrone gamma-oscillaties,

zou een neurocorrelaat van bewustzijn kunnen zijn.’ Voor de meesten zal de voorgaande zin volstrekt onduidelijk zijn. En iedereen weet waarom: het is vaktaal (uit de neurowetenschappen). Hoewel we de meeste woorden kennen, beseffen we dat het hier om specifieke betekenissen gaat, en dat onze alledaagse kennis van de woorden tekortschiet om de zin echt te begrijpen. Pas als we goed zouden zijn ingevoerd in het vakgebied, dan kunnen we daadwerkelijk snappen wat er staat.

kaarten zijn
vaktaal

Met veel kaarten is het precies hetzelfde: ze zijn vaktaal! Veel kaarten die tijdens planprocessen worden geproduceerd, zijn verregaande abstracties, die voor niet-experts lastig te begrijpen zijn. Planologen, landschapsarchitecten en waterbeheerders hebben jarenlange ervaring opgebouwd, en kunnen de abstracties en codes zo eenvoudig interpreteren dat het vanzelfsprekend lijkt (net zoals de betekenis van de openingszin van deze paragraaf voor veel neurowetenschappers vanzelfsprekend is). Omdat het voor experts zo vanzelfsprekend is, kunnen deze experts soms vergeten dat veel kaarten pure vaktaal zijn, die voor niet-experts lastig zijn te interpreteren. En wat doen niet-experts dan? Zij gebruiken hun alledaagse belewingswereld om toch iets van zo’n expertkaart te maken (net zoals wij de neiging hebben om van de openingszin van deze paragraaf toch iets te maken door middel van ons alledaagse begrip van de woorden). De niet-expert ziet blauw op een kaart en ziet

dan water voor zich (alledaagse betekenis), terwijl de expert die de kaart gemaakt heeft een grondwatertrap verbeeldt (de expert-code). Het gevolg is een communicatieprobleem.

Wat kun je hier als waterbeheerder aan doen? Allereerst kan worden afgevraagd of het noodzakelijk is om bepaalde expert-abstracties te tonen tijdens de communicatie met betrokkenen. Soms is het handiger om gewoon te vertellen wat er gebeurt. Daarnaast, als het toch nuttig kan zijn om een abstracte kaart te tonen, dan kan de kaart volledig abstract worden gemaakt. Ter verduidelijking een voorbeeld: tijdens de projecten binnen WaterTekens hebben verschillende waterbeheerders het probleem van de wijze waarop ‘vlekkenkaarten’ door het publiek worden gelezen aangekaart. Een vlekkenkaart is een planologische kaart, waarin de vlekken zoekgebieden voor bepaalde functies weergeven, en dus nog niets zeggen over een concrete inrichting. Bewoners van gebieden hebben de neiging om op deze vlekkenkaarten te gaan zoeken naar hun eigen huis, om zo te achterhalen wat deze kaart nu betekent voor hun eigen plek. Echter, dat is informatie die nog helemaal niet in de kaart zit. Deze neiging is desondanks begrijpelijk, want de vlekkenkaarten worden meestal ingetekend op een topografische ondergrond. En zo voedt de kaartmaker de weliswaar onterechte maar zeer begrijpelijke zoektocht van het publiek. De boodschap is eenvoudig: als je een vlekkenkaart presenteert, doe

dat dan niet op een topografische ondergrond, maar maak de kaart dan ook volledig abstract.

Kaarten zijn communicatiemiddelen, en effectieve communicatiemiddelen tussen experts onderling kunnen niet altijd worden ingezet in de communicatie met betrokkenen. Zoals neurowetenschappelijke kennis vertaald moet worden naar alledaagse taal om deze kennis voor een breed publiek toegankelijk te maken, zo moeten expertkaarten vertaald worden naar alledaagse verbeeldingsmiddelen om de informatie met een breed publiek te kunnen delen.

3.3 Waarover te communiceren?

In de volgende paragrafen van dit hoofdstuk keren we terug naar het vraagstuk waarover je als waterbeheerder met het publiek zou moeten communiceren, en hoe belevingsonderzoek hiervoor aanwijzingen kan opleveren. Bij het denken over communicatie in planprojecten voor waterbeheer kunnen we onderscheid maken in:

- strategie: een systematisch plan met doelen van het communicatietraject, procedures die worden gevolgd om die doelen te bereiken en middelen die daarvoor worden aangewend;
- tactiek: de wijze waarop een waterbeheerder communiceert met het oog op succes, afgemeten aan tevoren vastgestelde doelen;

- inhoud: de onderwerpen die tijdens het communicatietraject aan bod komen.

Binnen het project WaterTekens is de gedachte steeds geweest dat inzichten in strategie, tactiek, en inhoud van communicatie kunnen bijdragen aan succesvolle communicatie tussen betrokkenen en de waterbeheerder. Succesvolle communicatie kan vervolgens weer bijdragen aan succesvolle planning, in termen van het bereiken van doelen en de tevredenheid onder betrokkenen. In dit hoofdstuk ligt het accent op de inhoud van communicatie. (Voor informatie over communicatiestrategie en communicatietactiek verwijzen we naar het overzichtswerk over communicatie voor waterbeheerders in deze serie, en een document over communicatie door Derks, zie www.watertekens.nl).

De inhoudelijke kennisvraag die centraal staat is: waarover te communiceren? Deze kennisvraag is in het bijzonder relevant in de volgende omstandigheden:

- de waterbeheerder kent de opvattingen van betrokkenen niet goed;
- de voorgestelde ingreep is onbekend voor de betrokkenen;
- de voorgestelde ingreep kan grote consequenties hebben voor betrokkenen.

Hoe meer een of meerdere van deze kenmerken van toepassing zijn op een planproject voor waterbeheer, hoe groter de kans dat de communicatie tussen de waterbeheerder uit de hand loopt, en de waterbeheer-

onvoorspelbaar
hoe de reacties
zullen zijn

der alleen nog reageert en niet meer kan sturen. Immers, als de opvattingen van betrokkenen nog niet bekend zijn is de waterbeheerder ongewis hoe mensen zullen reageren op de bekendmaking van planvoornemens. Maar ook al zijn de opvattingen van betrokkenen redelijk bekend, als de geplande ingreep voor de betrokkenen iets nieuws is, dan is het nog steeds onvoorspelbaar hoe de reacties zullen zijn. Ook ingrepen die forse gevolgen hebben voor betrokkenen, kunnen leiden tot reacties die niet voorzien worden: mensen kunnen bijvoorbeeld een bijzondere nadruk leggen op de risico's van de ingrepen (huizenbezitters zijn bijvoorbeeld zeer kritisch als ze het idee hebben dat ingrepen invloed zouden kunnen hebben op de waarde van hun huizen).

In dergelijke omstandigheden kan belevingsonderzoek waarbij van tevoren inzicht wordt verkregen in de wijze waarop mensen een voorgestelde ingreep zullen beoordelen bijzonder nuttig zijn, omdat de waterbeheerder dan aanwijzingen heeft hoe de communicatie tijdens de eerste kennismaking kan aansluiten op de belevingswerelden van betrokkenen. Hiervoor is de snelle belevingsmeting geschikt (zie paragraaf 2.4). In de snelle belevingsmeting worden de houdingen van mensen tegenover een ingreep onderzocht (in hoeverre zijn mensen positief of negatief over de ingreep?) en de overtuigingen (wat zien mensen als de voornaamste gevolgen van de ingreep?) die aan deze houdingen ten grondslag liggen (zie paragraaf 2.3 voor een toelich-

ting op de begrippen houding en overtuiging). De snelle belevingsmeting is binnen WaterTekens toegepast in een onderzoek naar de houdingen van Nederlanders tegenover het Ruimte voor de Rivier beleid (zie het volgende kader).

De Nederlandse overheid wil tot 2015 twee miljard euro investeren in het voorkomen van overstromingen in het riviereengebied en daarbij ook een bijdrage leveren aan het vergroten van de ruimtelijke kwaliteit. Dit Ruimte voor de Rivier beleid vormt een omslag in het beheersen van het water in onze rivieren: niet langer vormt het investeren in het verhogen van dijken het uitgangspunt van beleid, maar juist het meewerken met water en het bergen van water moet Nederland voorbereiden op de gevolgen van hoog water in de rivieren door klimaatverandering.

Hiervoor moet ruimte worden gegeven aan de rivier. Immers, meer ruimte betekent meer bergingscapaciteit voor water. Maar dit toenemende ruimtebeslag betekent ook dat burgers meer en meer geconfronteerd worden met ruimtelijke ingrepen in hun geleefde en beleefde wereld. Het is daarom belangrijk te weten welke houdingen en overtuigingen burgers hebben ten aanzien van het 'Ruimte voor de Rivier' beleid. Immers, inzicht in de houdingen en overtuigingen van burgers vertelt iets over de associaties die burgers leggen met het beleid van de overheid. Hiermee kunnen belangrijke indicatoren worden gevonden voor het maatschappelijke draagvlak voor het

Ruimte voor de Rivier beleid. Ook kan duidelijk worden over welke onderwerpen de overheid met burgers zou kunnen communiceren om dit beleid verder vorm te geven.

In dit onderzoek zijn de houdingen gemeten door aan 106 respondenten de volgende vraag voor te leggen: 'in hoeverre zou u eens of oneens zijn met overheidsbeleid met als doel het creëren van meer ruimte voor rivierwater langs de grote rivieren in Nederland gedurende de komende vijf jaar?' De respondenten konden hun standpunt aangeven op een zeven-punts schaal, variërend van zeer mee eens tot zeer mee oneens. Om inzicht krijgen in de overtuigingsstructuur die ten grondslag ligt aan de houdingen zijn de vragen gesteld wat mensen als de voordelen en de nadelen zien van het creëren van meer ruimte voor rivierwater. De respondenten konden de voordelen en nadelen opschrijven op een formulier. De antwoorden op deze vragen zijn vervolgens door de onderzoekers gegroepeerd en gerangschikt van veel naar weinig voorkomende overtuigingen, om tot een lijst van de belangrijkste overtuigingen te komen.

In tabel 2 staan de houdingen ten opzichte van het creëren van ruimte voor de rivieren weergegeven. Wanneer alle positieve houdingen ('een beetje mee eens', 'mee eens' en 'zeer mee eens') bij elkaar worden opgeteld, dan wordt duidelijk dat 82 % van de respondenten een positieve houding heeft ten aanzien van meer ruimte voor de rivieren. Dit is ongeveer tien keer zo groot als de groep respondenten met een negatieve houding (8%).

Houdingen	Aandeel
Zeer mee oneens	2% (n=2)
Mee oneens	2% (n=2)
Een beetje mee oneens	4% (n=4)
Neutraal	10% (n=11)
Een beetje mee eens	23% (n=24)
Mee eens	41% (n=43)
Zeer mee eens	19% (n=20)
Totaal	100 % (N=106)

Tabel 2: Houdingen ten opzichte van het Ruimte voor de Rivier beleid

Overtuigingen	Aantal
Minder overstromingsgevaar (voordeel)	66% (n=71)
Goed voor natuurontwikkeling (voordeel)	63% (n=67)
Kost ruimte (nadeel)	40% (n=43)
Kost geld (nadeel)	25% (n=27)
Goed voor recreatie (voordeel)	25% (n=27)
Waterberging (voordeel)	21% (n=22)
Verandering bestaande natuur (nadeel)	19% (n=20)
Mensen moeten opofferen of verhuizen (nadeel)	19% (n=20)

Tabel 3: Overtuigingen ten aanzien van het Ruimte voor de Rivier beleid

Tabel 3 geeft de overtuigingen van de respondenten weer die ten grondslag liggen aan hun houdingen. In de tweede kolom staan het percentage en aantal respondenten dat deze overtuiging heeft genoemd. De afname van overstromingsgevaar en de bijdrage aan natuurontwikkeling zijn de meest genoemde gevolgen die mensen verwachten van ruimte scheppen voor rivierwater, gevolgd door de kosten in geld en ruimte, meer ruimte voor recreatie, waterberging en verandering in bestaande natuur en mensen die moeten opofferen en verhuizen. Men ziet vaker positieve dan negatieve gevolgen.

Uit dit eenvoudige onderzoek blijkt dat het draagvlak voor het Ruimte voor de Rivier beleid onder de Nederlandse bevolking groot is: de meesten hebben namelijk een positieve houding. Ook kan worden afgeleid dat er geen grote kloof is tussen de overheid en de Nederlandse burgers op dit punt: afname van het overstromingsgevaar en een bijdrage aan natuurontwikkeling zijn belangrijke peilers onder het beleid, en worden door de meerderheid van de burgers genoemd. Met dit onderzoek kunnen we echter nog niets zeggen over hoe mensen die wonen in gebieden die voor dit beleid op de schop gaan zullen reageren op plannen: dan kunnen andere overtuigingen, die zijn geworteld in specifieke betekenissen die aan gebied worden verleend (bijvoorbeeld verbondenheid met een plek, toegankelijkheid van uiterwaarden) ook een rol gaan spelen.

wijze waarop
betrokkenen tegen
een ingreep aan-
kijken

3.4 Hoe kan belevingsonderzoek bijdragen aan succesvolle communicatie?

De snelle belevingsmeting levert informatie op over de wijze waarop betrokkenen tegen een ingreep aankijken. Uit het onderzoek komt naar voren in welke mate men de ingreep positief of negatief vindt, welke overtuigingen (de voordelen en nadelen) daaraan ten grondslag liggen, en of er overeenkomsten en verschillen er zijn tussen verschillende typen betrokkenen.

Daarnaast kan blijken in hoeverre de waterbeheerder en de betrokkenen verschillen wat betreft de gevolgen die men toeschrijft aan de ingreep, en de waardering van deze gevolgen. De betrokkenen kunnen bijvoorbeeld gevolgen verbinden aan een ingreep die volgens de waterbeheerder niet zullen optreden. In dat geval kan goede informatievoorziening die specifiek gericht is op de belevingswerelden van de betrokkenen wellicht wat gedachten doen veranderen. De waterbeheerder heeft dat echter niet volledig in de hand: het is bijvoorbeeld niet zeker of men de informatie als betrouwbaar beschouwt.

Ook is het mogelijk dat betrokkenen bepaalde gevolgen van een ingreep anders waarderen dan de waterbeheerder. Zo zal een bijdrage aan natuurontwikkeling door de waterbeheerder vaak als positief worden gezien. Boeren zullen dat vaak juist als een

negatief gevolg beschouwen. Zij zijn bijvoorbeeld bang dat natuurontwikkeling een optimale bedrijfsvoering in de weg kan zitten. En bewoners kunnen natuurontwikkeling soms ook als negatief beschouwen, bijvoorbeeld omdat het een verandering betekent van een gebied waaraan ze gehecht zijn geraakt in de loop der jaren. Waarderingen van gevolgen zullen meestal niet veranderen door informatievoorziening: ze hebben vooral te maken met belangen en persoonlijke smaak. In plaats daarvan zou de waterbeheerder verschillen in waardering kunnen benoemen en respecteren; de pijnpunten rond een voorgenomen ingreep worden in ieder geval expliciet, en dat geeft duidelijkheid in een planproces.

communicatie
afstemmen op
de belevings-
werelden van de
betrokkenen

De informatie uit de snelle belevingsmeting kan de waterbeheerder helpen om de communicatie tijdens een eerste informatieavond af te stemmen op de belevingswerelden van de betrokkenen. De waterbeheerder kan expliciet maken dat een vooronderzoek naar de meningen van betrokkenen is gedaan, en de uitkomsten (houdingen en belangrijkste overtuigingen) daarvan presenteren. En de waterbeheerder kan van tevoren bedenken hoe te reageren op de belangrijkste overtuigingen waarmee men de ingreep beoordeelt, en deze overtuigingen een voor een behandelen tijdens de informatieavond. Een stelregel daarbij is dat elke overtuiging serieus genomen wordt door de waterbeheerder. Hoe onterecht een overtuiging ook kan lijken, als de overtuiging in de hoofden van betrokkenen zit is

ze relevant als het gaat om de omgang met betrokkenen.

3.5 Conclusies

Als een waterbeheerder de opvattingen nog niet goed kent, als een voorgenomen ingreep nog onbekend is voor betrokkenen, of als een voorgenomen ingreep grote gevolgen kan hebben voor betrokkenen, dan kan de communicatie van de waterbeheerder met betrokkenen problematisch zijn, omdat de waterbeheerder niet weet hoe de communicatie aan kan sluiten bij de belevingswerelden van de betrokkenen. Waarover moet je het hebben, bijvoorbeeld tijdens een eerste publieksavond? Een gevolg kan zijn dat je als waterbeheerder alleen maar reageert op de onverwachte opvattingen van betrokkenen, en de eigen doelen voor communicatie (bijvoorbeeld informatie-uitwisseling) voorbij-schieten. De snelle belevingsmeting is een eenvoudige methode die de waterbeheerder tevoren informatie kan geven over de houdingen (positief/ negatief) tegenover een voorgestelde ingreep en de overtuigingen over de gevolgen van de ingreep. Belevingsonderzoek lost niet alle communicatieproblemen op, maar is juist nuttig om mogelijke communicatieproblemen vooraf op te sporen, zodat ze niet pas boven water komen als het eigenlijk al te laat is. Door vooraf inzicht te hebben in de meningen van betrokkenen, kan de communicatie specifiek en effectiever worden.

4.1 Fragmentarische kennis van de opvattingen van betrokkenen

Voor waterbeheerders is het gebruikelijk om bij de aanvang van een project allerlei fysieke kenmerken van een gebied te analyseren, zoals de biodiversiteit, de geologische gesteldheid, de waterstanden en grondwaterstanden, of de bodemgesteldheid. De reden ligt voor de hand: daarmee vergaar je kennis over het object van planning, en die kennis draagt bij aan een goed plan voor fysieke veranderingen. Op dezelfde wijze kunnen we over beleving redeneren: als je als waterbeheerder ook rekening wil houden met de beleving van betrokkenen, dan ligt het voor de hand om in de analysefase kennis te verzamelen over deze belevingswerelden. En deze kennis draagt bij aan een goed plan dat inspeelt op de beleving van betrokkenen. Vaak zal deze kennis niet geheel ontbreken, maar wel vrij fragmentarisch of oppervlakkig zijn. In dit hoofdstuk staat belevingsonderzoek centraal dat beoogt een bijdrage te leveren aan de oplossing van dit probleem.

Waternet begon in 2007 met een planproces dat moet uitmonden in een waterpeilbesluit voor de Middelpolder. Het initiatief is een uitvloeisel van de Nederlandse wet die voorschrijft dat voor een polder om de tien jaar een besluit moet worden genomen. De Middelpolder ligt vlakbij Amsterdam, tegen de Amstel aan. Voor ongeveer

twee derde is de Middelpolder bebouwd met Amstelveense wijken. Het andere derde deel is een relatief open gebied, met veel weiden. Het agrarisch gebruik in dit open gedeelte ligt vooral in handen van hobbyboeren. De meeste bewoning bevindt zich aan de oever van de Amstel. Het gebied is een belangrijke uitloopplaats voor de bewoners van de Amstelveense wijken, die door middel van zichtassen, en fiets- en wandelpaden met het groene gebied zijn verbonden. Bovendien wordt het gebied veel bezocht door Amsterdammers, voornamelijk om er te wandelen en te fietsen. Een gedeelte van het open gebied wordt beheerd door het Noord-Hollands Landschap. Er bevinden zich sportvelden, een waterzuiveringsinstallatie en een landgoed. In de hele polder heerst hetzelfde waterpeil, zowel in het bebouwde als in het open gedeelte. De polder wordt bemaald door een gemaal, dat overtollig water loost op de Amstel, waarvan het wateroppervlak hoger ligt dan de Middelpolder.

De uitkomst van het besluit zou kunnen zijn om het peil te verhogen, verlagen, of hetzelfde te houden als nu. Waternet wilde dat de meningen van betrokkenen een belangrijke rol zouden spelen in de afwegingen die tot het besluit zouden leiden. Een logische voorwaarde is dan dat de meningen van betrokkenen bekend zijn. Het ontbrak Waternet niet volledig aan kennis hierover: uit soortgelijke projecten in andere polders, en uit ervaringen met eerdere peilbesluiten in de Middelpolder, was wel iets bekend over de voorkeuren van verschillende betrokkenen voor een hoger of lager peil. De waterbeheerder

vermoedde bijvoorbeeld dat er mensen waren die een hoger peil waarden, omdat dat ervoor zorgt dat houten heipalen van huizen niet verrotten, en omdat het hoort bij een polder. Anderen daarentegen zouden een lager peil wensen, om te voorkomen dat kelders en erven zouden onderlopen.

belangentegenstellingen

In de Middelpolder zijn er belangentegenstellingen, en dan is het lastig om een besluit te nemen waar iedereen redelijk tevreden over kan zijn. Dit probleem doet zich vaker voor bij waterbeheer. Ga je de ene kant op, dan is een groep mensen ontevreden, en ga je de andere kant op dan is een andere groep mensen ontevreden. En dan zit je als waterbeheerder in de vrij beroerde toestand dat je het nooit goed kunt doen, zelfs al doe je nog zo je best om rekening te houden met de wensen van betrokkenen.

Waternet wilde toch proberen om een besluit te nemen dat verschillende belangen en opvattingen wat meer verenigt dan op het eerste gezicht mogelijk lijkt. En daarmee stuitte Waternet op een kennisleemte: weliswaar waren verschillende standpunten ten opzichte van een peilbesluit redelijk te voorspellen, maar wat zijn nu de achtergronden van deze standpunten, uit welke belevingswerelden komen deze voort? Daarvoor was de kennis van Waternet over de betrokkenen te fragmentarisch: 'brokstukken' van de belevingswerelden waren bekend, maar inzichten in het grotere verhaal ontbraken.

achtergronden van standpunten

4.2

Belevingsonderzoek naar de achtergronden van standpunten

Waternet wilde belangenoverstijgend te werk gaan tijdens het waterpeilbesluit in de Middelpolder, maar constateerde dat de kennis over betrokkenen nog te oppervlakkig was om dat te kunnen proberen. Een soortgelijk probleem kan zich in veel praktijksituaties van waterbeheerders voordoen. Vaak denken verschillende typen betrokkenen op andere, ogenschijnlijk niet verenigbare wijzen over een bepaalde ingreep. Vaak ook zal een waterbeheerder op grond van ervaring iets kunnen zeggen over de standpunten van betrokkenen. In het denken van agrariërs speelt bijvoorbeeld het bedrijfseconomisch belang een grote rol. Voor bewoners is een mooie, groene leefomgeving met recreatiemogelijkheden meestal een belangrijke waarde. Natuurbeheerders denken vaak in termen van het herstel van natuurlijke omgevingen zoals die er vroeger waren. Als een waterbeheerder een bepaalde ingreep voor ogen heeft en weet wat de gevolgen zullen zijn, dan kan alvast 'meegedacht' worden met deze verschillende betrokkenen, en kan een redelijk beeld ontstaan van de diverse reacties. Maar het blijft vrij oppervlakkig, en het biedt weinig aanknopingspunten voor creativiteit en het verenigen van verschillende belangen in het maken van plannen. Om het met de kernbegrippen binnen WaterTekens uit te drukken: de houdingen en overtuigingen over een ingreep zijn

redelijk bekend, maar over de achterliggende beelden en betekenissen van een gebied tast de waterbeheerder nog in het duister.

Belevingsonderzoek waarin juist de beelden en betekenissen van betrokkenen worden onderzocht kan bijdragen aan een oplossing van dit probleem. Dergelijk onderzoek is vooral zinvol in de volgende situaties:

- Betrokkenen hebben tegengestelde belangen of opvattingen;
- Het gaat om ingrepen met veel verschillende gevolgen;
- Participatieve planvorming is lastig;
- Kennis over belevingswerelden ontbreekt of is fragmentarisch.

Als betrokkenen tegengestelde belangen of opvattingen hebben, dan kun je het als waterbeheerder nooit goed doen in ieders ogen, zolang je op het niveau van deze belangen of opvattingen blijft denken en communiceren. Kennis van de dieperliggende beelden van het gebied en betekenissen die aan het gebied worden toegekend, waaruit deze belangen en concrete opvattingen voortkomen, kan dan een niveau aanboren waarbij creatievere oplossingen die verschillende belangen verenigen mogelijk zijn. Soms kan een ingreep veel verschillende consequenties hebben: een verandering van het waterpeil in Middenpolder heeft bijvoorbeeld gevolgen voor de houten heipalen in het

verschillende
belangen ver-
enigen

gebied, de inklinking van het veen, de doorstroming van water in de sloten en daarmee de waterkwaliteit, de begaanbaarheid van de weiden, en het risico op ondergelopen kelders en erven. Juist in die situaties kan het zijn dat ogenschijnlijke tegenstellingen tussen betrokkenen schijntegenstellingen zijn: betrokkenen focussen op verschillende gevolgen (verschillende overtuigingen over de ingreep), en komen zo tot tegengestelde opvattingen (positieve of negatieve houdingen over de ingreep), terwijl met bijvoorbeeld aanvullende maatregelen bepaalde gevolgen van de ingreep voorkomen kunnen worden. Om allerlei redenen kan participatieve planvorming lastig zijn (zie ook boekje over participatieve planvorming): mensen willen niet deelnemen (sommige bewoners van de Middenpolder vertelden dat ze geen in hadden in 'eindeloos overleggen in stoffige zaaltjes'), of mensen kunnen of durven niet duidelijk voor hun standpunten uit te komen en plein public.

In planprocessen voor waterbeheer waarbij de kennis over de belevingswerelden ontbreekt of fragmentarisch is, waarbij participatieve planvorming om wat voor reden dan ook lastig is, waarbij sprake is van tegengestelde opvattingen, en met voorgestelde ingrepen die op meerdere terreinen gevolgen hebben, kan kennis over de achterliggende belevingswerelden bijdragen aan plannen waarin ogenschijnlijke tegenstellingen worden overbrugd. In de Middenpolder is zo'n onderzoek uitgevoerd. Interviews zijn gehouden

onder vijf bewoners en een vertegenwoordiger van het Noord-Hollands Landschap (dat een natuurgebied in de Middenpolder beheert). Omdat het de vraag is of zes interviews een representatief beeld geven, zijn de resultaten van het belevingsonderzoek gepresenteerd tijdens een eerste publieksavond (een bijeenkomst georganiseerd door Waternet, waarvoor iedere betrokkene bij de Middenpolder een uitnodiging heeft ontvangen). Mensen konden zonnig aanvullingen geven op deze resultaten. In het interview zijn vragen gesteld waarmee de beelden en betekenissen van de Middenpolder worden achterhaald, en vragen waarmee de houdingen en overtuigingen over een eventuele peilverlaging worden gemeten (zie www.watertekens.nl voor een uitgebreid onderzoeksverslag).

Uit de interviews komen drie verschillende beelden van de Middenpolder naar voren. Ten eerste de Middenpolder als systeem. Binnen dit beeld wordt de Middenpolder primair beschouwd als een door mensen gemaakt gebied, functionerend als een ondeelbaar systeem dat voortdurend onderhouden moet worden. Dit beeld domineert onder de 'oude bewoners': mensen die in de Middenpolder zijn geboren en getogen, en er beroepsmatig aan verbonden zijn geweest voor hun pensioen (gemaalbeheerder, boer of schouwmeester). De oude bewoners refereren vaak aan vroeger, toen de Middenpolder een hechte sociale gemeenschap was. Dit brokkelt langzaam af, nu de oude bewoners ouder worden, en huizen in de verkoop veelal worden verkocht aan stedelingen die graag in een

groene omgeving wonen. Een tweede beeld is dat van de Middenpolder als groene oase, een natuurlijk gebied, met vogels, planten en amfibieën, waar je heerlijk kunt wonen en recreëren. Dit is het beeld dat de nieuwe bewoners van de polder hebben. Zij zijn er niet opgegroeid, hebben minder sociale banden met de mensen in de polder, en zijn er niet beroepsmatig aan verbonden, maar hebben bewust voor de polder gekozen vanwege de groene leefomgeving. De vertegenwoordiger van het Noord-Hollands Landschap spreekt vooral in termen van natuurdoelen over de Middenpolder. Hij heeft geen persoonlijke binding met de polder, en kijkt daarom vooral vanuit het perspectief van zijn organisatie. De beelden moeten we zien als drie basisverhalen. Ze fungeren als achtergronden, of kaders, van waaruit mensen betekenis geven aan specifieke kenmerken en landschapselementen in de polder, en standpunten innemen over concrete ingrepen. De oude bewoners, met het polder als systeem beeld, roemen de schoonheid van de polder. De schoonheid bestaat voor hen vooral uit de openheid, en de rechte lijnen in het landschap, van de sloten en percelen: 'het open karakter is belangrijk voor mij, dat je de hele polder in een blik kan overzien, geen opgaande vegetatie en bijna geen bomen'. Zij voelen zich zeer verbonden met zowel de fysieke omgeving (het landschap) als de sociale omgeving (de gemeenschap van oud-bewoners). De meesten maken vooral gebruik van de polder door er te wandelen en te fietsen. De oude bewoners houden van goed onderhoud, waarbij riet en onkruid verwijderd wordt, zodat de polder open blijft en het watersysteem blijft functioneren.

Zij klagen dat het onderhoud veel minder is dan vroeger: veel nieuwkomers onderhouden hun sloten niet meer, terwijl ze eigenlijk zestig centimeter diep zouden moeten zijn. Daardoor verandert het karakter van de polder, met meer wildgroei van planten en teveel ondiepe sloten, en vaak slechte afwatering. Het water achten zij zeer belangrijk in de polder: alles is ervan afhankelijk. Vanuit deze belevingswereld reageren de oude bewoners sterk negatief op een toekomstige peilverlaging. Nu de professionele boeren zijn weggetrokken, is een laag peil niet meer nodig: dat peil was er vooral voor bedoeld dat de boeren in de lente het land op konden. Ook vinden zij dat een lager peil zal leiden tot verdere inklinking van het veen, waardoor polder steeds dieper wordt. Tenslotte achten zij een peilverlaging onwenselijk omdat het zal resulteren in het weggroten van houten heipalen en funderingen onder huizen: deze moeten onder water staan om goed te blijven.

Tabel 4: Resultaten belevingsonderzoek Middelpolder

Beelden en betekenissen	Overtuigingen over peilverlaging (pos./neg.)	Houdingen tegenover lager peil	Geldt voor:
'Polder als systeem' beeld			
Mooi vanwege openheid en rechte lijnen	Niet nodig nu de boeren weg zijn (-)	Sterk negatieve houding	'Oude bewoners'
Voorkeur voor goed onderhouden polder	Leidt tot voortdurende inklinking (-)		
Slecht onderhoud bedreigt het historisch karakter van de polder	Beschadigt houten heipalen en funderingen (-)		
Wandelen en fietsen			
Sterke binding met de plek			
Sterk gevoel van sociale binding			
Sloten zijn te ondiep			
Water is zeer belangrijk in polder			
'Groene oase' beeld			
Mooi vanwege groene karakter	Voorkomt natte tuinen (+)	Positieve houding	'Nieuwe bewoners'
Uniek dat er zo'n stille plek vlakbij Amsterdam bestaat	Voorkomt overstromende kelders (+)		
Belangrijke plek voor dieren			
Water in sloten is vies & vervuild			
Zorgen over de hoogte van het water			

Beelden en betekenissen	Overtuigingen over peilver- laging (pos./neg.)	Houdingen tegenover lager peil	Geldt voor:
'Natuurdoelen' beeld			
Belangrijke plek voor weidevogels	Leidt tot inlaat van vervuild rivierwater (-)	Negatieve houding	Vertegenwoordiger Noord-Hollands Landschap
Openheid is belangrijke kwaliteit	Is slecht voor weidevogels (-)		
Polderlandschap met historische kwaliteiten	Leidt tot afbraak van veen (-)		
Waterkwaliteitsproblemen vanwege de inlaat van vervuild water			

De nieuwe bewoners vinden de Middelpolder vooral mooi vanwege het groene karakter, met planten, vogels en amfibieën. Zij vinden het een unieke plek vanwege de rust en stilte die er te vinden is, zo onder de rook van Amsterdam. Maar de Middelpolder is ook een belangrijke plek voor de natuur: de polder biedt onderdak aan allerlei dieren. Veel nieuwe bewoners storen zich regelmatig aan de kwaliteit van het water in de sloten dat zij vaak vies en vuil vinden. De hoogte van het water baart hen zorgen. Bij veel neerslag zien zij plassen in de weiden, en merken zij dat hun percelen erg drassig zijn. De nieuwe bewoners zouden graag een lager peil zien. Zij denken dat het drassige tuinen en onder-

gelopen kelders helpt te voorkomen. De natuurbeheerder ziet, vanuit zijn natuurdoelen-beeld, de Middelpolder als een belangrijke plek voor weidevogels, een van de doelen van zijn organisatie. De openheid van de polder is de belangrijkste kwaliteit voor de beheerder, maar ook worden de historische kwaliteiten genoemd. De natuurbeheerder ervaart problemen met de waterkwaliteit in de polder. Doordat er veel water wordt uitgedompt, moet er soms, in tijden van droogte ook weer water uit de Amstel ingelaten worden. Dit is vervuild water, veel vuiler dan het vrijwel schone gebiedseigen water, en is daarom slecht voor de natuur in het gebied. De oude bewoners wisten overigens dat veel nieuwe bewoners klagen over de in hun ogen hoge waterstand. Volgens de oude bewoners zijn de drassige tuinen van de nieuwe bewoners echter niet te wijten aan het peil in de polder, maar aan achterstallig onderhoud: doordat men de sloten aangrenzend aan de tuin niet onderhoudt kan het water niet wegstromen.

4.3

Hoe helpt inzicht in de achtergronden van betrokkenen de waterbeheerder?

Voor Waternet is het onderzoek op verschillende manieren van belang geweest. Het inzicht in de belewingswerelden van betrokkenen was voor de waterbeheerder een aanleiding tot nadere analyse van de specifieke plaatselijke waterproblemen (zoals ondergelopen kelders). In tabel 4 is te zien dat er tegenstel-

verschillende
perspectieven
kunnen samen-
gaan

lingen zijn tussen de houdingen ten opzichte van het waterpeil: sommigen zijn positief, andere negatief. Maar op het niveau van de achterliggende betekenissen en beelden is er veel minder sprake van tegenstellingen. Hier gaat om verschillende perspectieven, die tot op zekere hoogte prima kunnen samengaan.

Uiteindelijk heeft de waterbeheerder getracht om verschillen in houdingen tegenover het waterpeil te overbruggen, door een lichte waterpeilverhoging voor te stellen (tegemoetkomend aan de opvattingen van de oude bewoners en de natuurbeheerder), maar tevens aanvullende maatregelen voor te stellen om drassige percelen te voorkomen (tegemoetkomend aan de wensen van de nieuwe bewoners). Het gaat hier om maatregelen waardoor het water van de percelen kan worden afgevoerd, waarvoor de bewoners deels zelf verantwoordelijk zijn zonder het te beseffen. Specifieke informatievoorziening voor deze bewoners kan dus bijdragen aan het oplossen van drassige percelen.

Ook heeft het onderzoek geleerd dat veel nieuwe bewoners nauwelijks bezig zijn met de waterhuishouding in het gebied, en dat er weinig besef onder hen is van hoe de polder werkt. Hier heeft de waterbeheerder de inhoud van de communicatie naar betrokkenen op aangepast. Zo is tijdens een publieksavond verteld dat een lager peil ook zou kunnen leiden tot het weggroten van houten heipalen (ook onder de huizen van de nieuwkomers), een besef dat de nieuwkomers nog niet

de waterbeheerder
heeft ingespeeld
op de specifieke
overtuigingen-
structuur en
achterliggende
beelden

of nauwelijks hadden. Hiermee kan de waterbeheerder het draagvlak voor een hoger waterpeil verhogen, ook onder mensen die aanvankelijk tegen waren. Van belang is dat de waterbeheerder niet heeft geprobeerd om te ageren tegen de negatieve houding die sommige mensen hebben tegenover een hoger waterpeil. De waterbeheerder heeft ingespeeld op de specifieke overtuigingsstructuur en achterliggende beelden, die in het belevingsonderzoek naar voren zijn gekomen.

Tenslotte heeft het belevingsonderzoek, als een onopzettelijk maar voor de waterbeheerder prettig neveneffect, bijgedragen aan het draagvlak voor het planproces. Respondenten gaven aan dat ze het fijn vonden om uitgebreid hun verhaal te kunnen doen, en hadden er vertrouwen in dat het waterschap deze informatie mee zou nemen in de afwegingen.

In het algemeen kan onderzoek naar de beelden van het gebied en de betekenissen die mensen toekennen aan kenmerken van of objecten in het gebied, voor de waterbeheerder informatie opleveren waarmee opvattingen over een specifieke ingreep beter zijn te begrijpen. En een beter begrip kan op allerlei manieren nuttig zijn: schijnbare tegenstellingen zijn soms te overbruggen, en de inhoud van de communicatie kan doelgerichter worden, gericht op het vergroten van draagvlak voor de voorgestelde ingrepen. We beweren overigens niet dat alle meningsverschillen opgelost kunnen worden. Maar door dieper in de belevings-

werelden van betrokkenen te duiken kunnen aanknopingspunten voor de overbrugging van meningsverschillen boven komen, zoals in de Middelpolder is gebeurd.

4.4 Conclusies

Als betrokkenen bij een ingreep in het waterbeheer tegengestelde opvattingen hebben, als het gaat om ingrepen die veel verschillende gevolgen hebben, en als kennis over de belevingswerelden van betrokkenen ontbreekt of fragmentarisch is, dan kan het lastig zijn voor de waterbeheerder om met plannen te komen die op ruime instemming kunnen rekenen. Kennis over de diepere belevingswerelden van betrokkenen kan de waterbeheerder hierbij helpen. Zoals tijdens een planproces de fysieke kenmerken van een gebied worden geanalyseerd, zo kunnen ook de belevingswerelden van mensen worden geanalyseerd. Met het interview-belevingsonderzoek worden niet alleen de houdingen tegenover een ingreep en de relevante overtuigingen onderzocht, maar ook de beelden en betekenissen van een gebied die betrokkenen erop nahouden, de achterliggende belevingswerelden waaruit de houdingen en overtuigingen voortkomen. Door deze achtergronden in ogenschouw te nemen, kunnen creatieve oplossingen aan het licht komen die schijnbare tegenstellingen (op het meer oppervlakkige niveau van houdingen en overtuigingen) overbruggen. Ook kan de communicatie

van de waterbeheerder doelgerichter worden ingezet om het begrip voor voorgestelde ingrepen te vergroten.



Ontwerp: de toekomstwensen van betrokkenen leren kennen



wanneer de
mening van
betrokkenen er
toe doet...

5.1 Grote veranderingen op komst

Veel plannen door waterbeheerders stellen ingrepen voor die het aanzien van een gebied niet volledig veranderen. Het laten hermeanderen van een beek verandert het landschap, maar het gebied gaat niet helemaal op de schop, en veel blijft hetzelfde. Het peilbesluit voor een polder heeft soms drastische gevolgen, maar het betekent geen metamorfose van het landschap. Bij sommige plannen, meestal op relatief kleine schaal, gaat het echter om een ingrijpende functieverandering, waarbij het hele gebied op de schop gaat. Dit was het geval in het Egeltjesbos.

ingrijpende functieverandering

Het inrichtingsplan Egeltjesbos is een samenwerkingsproject van de gemeente Uithoorn en het Hoogheemraadschap Amstel, Gooi en Vecht (nu een onderdeel van Waternet). Het bevat een plan om een 4,5 hectare groot gebied in Uithoorn recreatief, natuurlijk en met veel waterberging in te richten.

Binnen het watergebiedsplan Westeramstel is de Zuiderlegmeerpolder getoetst op zijn waterhuishoudkundig functioneren. In het peilgebied van deze polder treden bij hevige neerslag hoge waterpeilen op, wat tot schade kan leiden. Om de waterpeilstijgingen te verminderen is meer open water nodig. Door het Egeltjesbos in te richten met veel open water en 'plasdras'-zones kan dit gebied er voor zorgen dat in de rest van het peilgebied de wateroverlast afneemt. Hiermee kan een deel van de benodigde

waterberging in de Zuiderlegmeerpolder worden gerealiseerd.

De gemeente Uithoorn wil dit gebied graag recreatief inrichten. Nu er kansen zijn om de grond af te graven en deze grond te gebruiken voor de kadereconstructie van de Ringdijk Zuiderlegmeerpolder, is dit ook een financieel haalbaar project voor beide overheden. Daarom is er een inrichtingsplan opgesteld. Voor dit plan golden twee belangrijke randvoorwaarden: voldoende waterberging en recreatiemogelijkheden. Voorafgaand aan de herinrichting was de plek een vrijwel lege vlakte. Het hele gebied kon op de schop, en er was dus veel ontwerpvrijheid. De gemeente en de waterbeheerder wilden tot een inrichting komen die, binnen de randvoorwaarden, zoveel mogelijk tegemoet komt aan de wensen van omwonenden. De vraag voor de gemeente en de waterbeheerder was daarom wat de toekomstwensen van deze omwonenden zijn.

toekomstwensen van omwonenden

Een volledige functieverandering met twee randvoorwaarden: waterberging en recreatiemogelijkheden. Het huidige gebied en de randvoorwaarden schrijven nauwelijks voor hoe het gebied er in de toekomst uit zou kunnen zien. En voor de waterbeheerder maakt het niet zoveel uit hoe het gebied eruit gaat zien, zolang er maar voldoende waterberging wordt gerealiseerd. Daarom was het voor de waterbeheerder mogelijk om een ontwerp te maken naar de toekomstwensen van omwonenden. En dat wilde Waternet. Uit die wil vloeit een logische kennisvraag voort: wat zijn

die wensen van betrokkenen voor een toekomstig gebied?

5.2

Belevingsonderzoek naar wensen voor de toekomst

Een drastische verandering, maar veel ontwerp vrijheid: dat is natuurlijk een ideale situatie als je een ontwerp wil maken naar de wensen van omwonenden. Meestal zal van een dergelijke situatie wat minder sprake zijn. Als er bijvoorbeeld meer randvoorwaarden zijn voor het ontwerp, of de veranderingen zijn minder drastisch, dan kan niet zomaar alles wat mensen willen, worden meegenomen. Toch kan kennis over de toekomstwensen ook in die gevallen zinvol zijn. Altijd zal de ontwerper in het uitwerken van een ruimtelijke visie naar een concreet ontwerp keuzemomenten tegenkomen, waarbij het voor de oorspronkelijk doelen van de waterbeheerder niet veel uitmaakt op welke mogelijkheid de keuze valt. En dat zijn de momenten waarop je als waterbeheerder op een eenvoudige manier rekening kunt houden met betrokkenen.

Het standaard interviewprotocol voor het interview-belevingsonderzoek was niet zo geschikt voor de kennisopgave rond het Egeltjesbos. In dat protocol zitten veel vragen waarmee de beelden en betekenissen die mensen toekennen aan een gebied worden gemeten.

In het Egeltjesbos zijn de beelden en betekenissen voor het huidige gebied niet zo relevant: het gaat immers om een totale metamorfose. Ook zijn de houdingen en overtuigingen van mensen over een ingreep niet relevant. Het besluit tot een functieverandering ligt al vast, de opgave is nu juist de invulling van dat besluit met een concreet ontwerp. Daarom is in dit onderzoek een variant van het belevingsonderzoek toegepast waarbij de nadruk op de toekomstwensen ligt.

Om de toekomstwensen van betrokkenen te achterhalen, zijn diepte-interviews gehouden met omwonenden, eigenaren van aangrenzende kassen en vertegenwoordigers van de gemeente en de waterbeheerder. Daarbij vormden drie vragen de leidraad:

- 1 Wanneer u kennis neemt van de plannen van AGV/ Waternet, gemeente Uithoorn en de provincie Noord-Holland, wat wilt u dan dat er gebeurt?
- 2 Wanneer het Egeltjesbos een groen-recreatieve inrichting krijgt, wat voor soort gebied zou het vanuit uw gezichtspunt dan moeten zijn?
- 3 Wanneer u zich voorstelt dat u over drie jaar voor het Egeltjesbos staat en dat u tevreden bent over de inrichting en de wijze waarop die inrichting gerealiseerd is, waar bent u dan met name tevreden over?

Uit de interviews kwamen de volgende beelden van het toekomstige Egeltjesbos naar voren:

- Natuurpark: open parkachtige inrichting met natuurlijke uitstraling: gras bankjes mooie bomen;

- **Watterrijk:** veel ruimte voor water met een goede kwaliteit; verschillen, een ziet grote plas, ander een stelsel van watergangen met riet;
- **Kijknatuur:** veel te bekijken, afwisselend; mooie plekken, mooie planten;
- **Gebruiksruimte:** een plek voor iedereen en vooral voor mensen uit de buurt; maar geen fietsers, en geen onveiligheid en rommel;
- **Speelplaats:** speelgelegenheid voor kinderen;
- **Toegangspoort:** toegankelijk vanuit De Kuil, ontoegankelijk naar bedrijfsterrein (kassen);
- **Goed beheer:** beheer door gemeente en Waternet, sociaal beheer door de wijk.

De landschapsarchitect die het definitieve ontwerp maakte, heeft deze beelden zoveel mogelijk meegenomen in het ontwerp. Aan de bewoners is vervolgens de mogelijkheid geboden om te reflecteren op dit ontwerp. Tijdens deze publieksavond gaven de bewoners aan het plan zeer te waarderen. Bovendien toonden zij waardering over het planproces, en tevredenheid dat ze tijdig zijn betrokken bij het plan.

Het zou erg simplistisch zijn om het succes van het Egeltjesbos, dat wil hier zeggen dat de doelen worden gehaald (waterberging), en de betrokkenen tevreden zijn over het ontwerp en planproces, toe te schrijven aan het belevingsonderzoek. Het succes is bepaald door de wil van de waterbeheerder en de landschapsarchitect om de kennis die met het onderzoek is opge-

daan te vertalen in een ontwerp. Daarnaast is er de prettige omstandigheid dat de verschillende toekomstbeelden elkaar niet uitsluiten, maar juist prima te verenigen zijn in een ontwerp. Niet alleen de beelden van omwonenden zijn prima te combineren, maar ook de wensen van de organisaties (waterschap en gemeente) gaan samen met die van de bewoners.

5.3

Belevingsonderzoek naar reacties op ontwerp

In het planproces voor het Egeltjesbos zijn eerst de wensen van betrokkenen onderzocht, en is daarna het ontwerp gemaakt, op grond van die wensen. Vaak zal het andersom gaan: eerst komt een ontwerp tot stand, waarna betrokkenen worden uitgenodigd om te reflecteren. Dat was het geval in het planproces rond de Drutense Waarden.

In de Drutense Waarden, aan de Waal, werkt een aantal daar gevestigde bedrijven aan een plan om het bedrijventerrein buitendijks en binnendijks te vergroten. Tevens heeft het plan tot doel om de ruimtelijke kwaliteit te vergroten, onder andere door een bijdrage te leveren aan de ecologische hoofdstructuur en de bedrijven landschappelijk in te passen. De initiatiefnemers hebben een MER-startnotitie opgesteld, waarin drie inrichtingsvarianten ter sprake komen. Dit was voor hen ook een moment om de inwoners van aanliggende dorpen in het planproces te

betrekken. De vraag was hoe zij tegen de plannen aankijken, en welke studies zij belangrijk zouden vinden voor een MER-procedure. In totaal zijn door belevingonderzoekers drie avonden georganiseerd waarin de bewoners in alle openheid hun ideeën, zorgen en aanbevelingen konden uiten. Hierbij is de methode van de focusgroepen toegepast: in groeps gesprekken werden de reacties op de ontwerpen vastgesteld.

Uit deze avonden kwamen een aantal belangrijke bevindingen naar voren. De bewoners hebben nog weinig zicht op wat er gaat gebeuren (er zijn bijvoorbeeld geen visualisaties van kaartbeelden). De bewoners zijn benieuwd naar de consequenties van de verschillende ontwerpen, maar hebben daar nog geen kijk op. Sommige bewoners zijn bij voorbaat tegen de plannen, en willen niet meedenken hoe kan worden bijgedragen aan landschappelijke kwaliteit. Anderen willen juist wel meedenken. De meeste bewoners denken niet dat de ruimtelijke kwaliteit van de Drutense Waarden verbetert door de plannen. Daarnaast is het vertrouwen in de initiatiefnemers niet hoog. De bewoners denken dat het gaat om de winst (en vinden dat ook begrijpelijk), maar twijfelen of de plannemakers echt geïnteresseerd zijn in natuur en landschap. Tenslotte viel op dat er tussen de bewoners verschillen waren in het referentiekader van waaruit men denkt en oordeelt. Sommigen zien de bedrijvigheid als een gegeven, en vragen zich daarom af hoe daar op de beste manier vorm aan kan worden gegeven in het gebied. Anderen nemen juist een referentiebeeld van een ideale

uiterwaard, volledig natuurlijk ingericht, als achtergrond bij hun oordelen.

Uit het onderzoek kwamen wat ongenoegens bij de omwonenden naar voren. De noodzaak voor ruimtelijke ingrepen was voor de omwonenden niet duidelijk. Ook hadden sommigen het vermoeden dat de communicatie van de initiatiefnemers naar buiten toe niet helemaal open was. En de bewoners zagen niet in hoe met het plan de ruimtelijke kwaliteit zou worden verbeterd. Omgaan met betrokkenen in een planproces kan lastig zijn. Dit onderzoek leert ons dat aan een aantal aspecten zorgvuldig aandacht moet worden besteed (niet alleen in de Drutense Waarden, maar in elk planproces voor waterbeheer).

Ten eerste is het naar betrokkenen toe van wezenlijk belang om duidelijk te maken waarom plannen nodig zijn. Wat is het probleem? En waarom is dat probleem zo groot dat er iets moet veranderen? Overigens is het zeer goed mogelijk dat niet iedereen het probleem van de planmakers deelt, maar dat neemt niet weg dat de planmakers hun probleemperceptie duidelijk uit de doeken moeten doen. En wat zijn, naast het oplossen van het probleem, de aanvullende doelen voor een planproces?

Ten tweede is eerlijke en open communicatie onontbeerlijk. Als mensen het gevoel krijgen dat de initiatiefnemer iets achter houdt, een verborgen agenda

heeft, dan wordt de bodem onder vruchtbare samenwerking tussen planmaker en betrokkenen al gauw weggeslagen. De bewoners rond de Drutense Waard zouden het heel begrijpelijk vinden als de samenwerkende bedrijven eerlijk zouden zeggen dat financieel gewin een belangrijk doel was: dat hoort nu eenmaal bedrijven, zo redeneerden zij. Maar dat de initiatiefnemers die niet duidelijk vermeldden, vrat aan het vertrouwen van de omwonenden in de initiatiefnemers.

Ten derde is het van belang om duidelijk te maken hoe de beoogde doelen door middel van het plan kunnen worden verwezenlijkt. En hier komt het kaartprobleem (zie paragraaf 3.2) om de hoek kijken. In de Drutense Waarden kregen de bewoners kaarten voorgeschoteld waarmee zij zich lastig konden indenken hoe het gebied er uit zou komen te zien. Perspectieftekeningen of fotomontages zouden de expertkaarten toegankelijker kunnen maken voor een groter publiek.

5.4 Conclusies

Waterbeheerders die in hun planprocessen de omgang met betrokkenen opzoeken, hebben vaak te maken met het volgende dilemma. Als je vroeg in het planproces betrokkenen uitnodigt, dan kun je als waterbeheerder nog weinig concreets laten zien, en bestaat het gevaar dat de betrokkenen zich afvragen waarom zij eigenlijk opgetrommeld zijn ('er is nog niets om

over de spreken'). Aan de andere kant, als je ze later uit nodigt, bijvoorbeeld op het moment dat er een concreet ontwerp ligt, dan bestaat het gevaar dat ze vinden dat ze veel te laat zijn betrokken ('alles is toch al besloten').

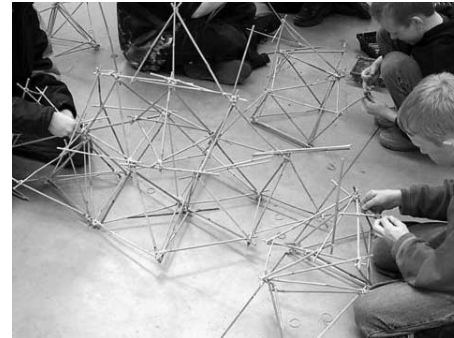
Het dilemma zal nooit helemaal te vermijden zijn. 'De betrokkenen' bestaat uit een heterogene groep mensen. Sommigen zijn proactief en mondig, en zullen de voorkeur hebben om in een vroeg stadium mee te denken over plannen die hun leefomgeving beïnvloeden, terwijl anderen afwachtender zijn, en liever reageren op een concreet voorstel. Een manier om over dit dilemma na te denken, is in termen van 'het kiezen tussen twee kwaden'. Een andere manier, volgens ons een veel betere manier, om het dilemma te benaderen is: maak beide mogelijk.

Als je als waterbeheerder vindt dat ook de mening van betrokkenen er toe doet, biedt dan degenen die in een vroeg stadium betrokken willen zijn daartoe de mogelijkheid. Te laat uitnodigen kan het gevoel bij betrokkenen versterken dat ze buiten de deur worden gehouden of dat achterkamertjespolitiek wordt bedreven. En biedt mensen die willen reageren op een concreet ontwerp ook de mogelijkheid. De sleutel is duidelijkheid over het doel van interactie met betrokkenen. Bij elke vorm van interactie (publieksavond, creatieve sessies, voorlichtingsmateriaal, belevingsonderzoek) is het aan de waterbeheerder duidelijk te

maken wat het doel van de activiteiten is, zodat mensen een keuze kunnen maken voor hun deelname op grond van hun specifieke voorkeuren. Het beleidsonderzoek in de Drutense Waarden heeft duidelijk gemaakt dat late beperkte betrokkenheid van omwonenden het wantrouwen uit eerdere ervaringen weer op kan roepen en een negatieve basishouding kan veroorzaken.



Uitvoering: het voorkomen van tegenwerking bij ingrepen



draagvlak kun
je niet zomaar
creëren

6.1 Inleiding: de uitvoering loopt vertraging op

middelen om
plannen tegen te
gaan

Mensen beschikken over verschillende middelen waarmee ze kunnen pogen om de uitvoering van plannen tegen te gaan: wettelijk geregelde inspraakprocedures, naar de rechter stappen, weigering tot grondverkoop, de inschakeling van professionele sectorale organisaties die gedetailleerde wettelijke eisen kennen, of protestacties. Als betrokkenen het echt niet eens zijn met een plan, dan hebben ze de neiging een of meerdere van deze middelen aan te grijpen om de voorgestelde ingrepen in de omgeving te voorkomen. Voor een waterbeheerder is dat geen fijne situatie: het leidt tot veel werk, extra kosten, en het probleem waarvoor het plan een oplossing moest bieden blijft bestaan. Wat kun je als waterbeheerder doen om deze onplezierige situatie te voorkomen, en hoe kan kennis over beleving daar een bijdrage aan leveren?

draagvlak kun
je niet zomaar
creëren

De sleutel ligt in draagvlak voor de plannen. Maar draagvlak kun je niet zomaar creëren. Communicatie door de waterbeheerder is immers maar een van de talloze factoren die de belevingswereld van betrokkenen bepalen, te midden van andere factoren zoals de geschiedenis die mensen hebben met een gebied, diepgaande opvattingen over natuur die nauwelijks veranderen, de belangen die mensen hebben in een gebied, en allerlei formele en informele sociale net-

werken waarin opvattingen worden uitgewisseld. Dat wil niet zeggen dat je als waterbeheerder helemaal geen invloed op de belevingswereld van betrokkenen kan hebben. In het voorbeeld van de Middelpolder zagen we dat het argument van de waterbeheerder dat een lichte peilverhoging de huizen met houten heipalen zou beschermen voor sommigen nieuwe informatie was die hen tot nadenken stemde. Hier ging het om een specifiek argument (bescherming van huizen) dat aansloot bij een specifiek beeld (de Middelpolder als prettige woonomgeving) en een specifieke overtuigingsstructuur (waarin de overtuiging dat houten heipalen kunnen verrotten bij peilverlaging nog niet prominent aanwezig was) van een specifieke groep mensen (de 'nieuwwerkers'); het beeld en de overtuigingsstructuur van deze mensen heeft de waterbeheerder eerst leren kennen door belevingsonderzoek. Maar deze hele specifieke invloed is wat anders dan in het algemeen draagvlak creëren.

De waterbeheerder die actief wil voorkomen dat mensen bij de uitvoering dwars gaan liggen kan beter proberen om plannen te maken die draagvlak krijgen bij betrokkenen door hun belevingswerelden in ogen-schouw te nemen, dan proberen om draagvlak te creëren voor een plan dat reeds is gemaakt. Plannen dus waarbij betrokkenen het gevoel hebben dat hun opvattingen serieus zijn genomen door de waterbeheerder. Kennis over beleving kan daaraan een bijdrage leveren. Maar, zoals we in dit hoofdstuk zullen

alleen belevingsonderzoek is niet genoeg

betogen, alleen belevingsonderzoek is niet genoeg. Het belevingsonderzoek moet een onderdeel zijn van een breder scala aan activiteiten waarin de waterbeheerder met betrokkenen aan de slag gaat. Hoewel het probleem van weerstand doet zich vaak pas na de planvorming voor. Maar om het probleem te voorkomen, kan de waterbeheerder het beste in het planvormingsproces de dialoog met betrokkenen opzoeken. In het planproces rond de Kleine Beerze had Waterschap de Dommel het doel om problemen bij de uitvoering te voorkomen door mensen bij het plan te betrekken.

Waterschap de Dommel werkte aan een samenhangende visie en een inrichtingsplan voor een negen kilometer lang traject van de beek 'de Kleine Beerze', in Noord-Brabant. De beek is in dit traject gekanaliseerd, maar moet ruimte krijgen voor natuurlijke beekprocessen. Het traject voldoet momenteel niet aan de doelstellingen voor waternatuur en viswater. Daarnaast moet er ruimte komen voor waterberging. Tenslotte moet de verdroging van twee natte natuurgebieden in het traject worden tegengegaan.

Waterschap de Dommel streeft hierbij naar een inrichtingsplan dat breed gedragen wordt door betrokken partijen: 'belanghebbende partijen moeten vroegtijdig bij het project worden betrokken en regelmatig tussentijdse producten bespreken om specialistische kennis en de slagingskans op breed gedragen en inpasbare oplossingen te vergroten', zoals de waterbeheerder het zelf uitdrukt.

Voor dit beekherstelproject is een belevingonderzoek uitgevoerd. Tevens heeft de waterbeheerder in het planproces verschillende nadere activiteiten ondernomen om aansluiting te zoeken op de belevingswerelden van betrokkenen.

6.2 Belevingsonderzoek gericht op beelden en wensen

Het belevingsonderzoek rond de Kleine Beerze is breed opgezet. Daarbij hebben we het interviewprotocol van WaterTekens gebruikt, en onderzoek gedaan naar de houdingen ten opzichte van de voorgenomen ingrepen, de overtuigingen over de gevolgen van de ingrepen, de betekenissen die mensen aan het gebied koppelen, de achterliggende beelden van het gebied, en de wensen die mensen hebben voor de toekomst van het gebied. Ook is een breed scala van betrokkenen geïnterviewd: niet alleen agrarische en niet-agrarische bewoners, maar ook vertegenwoordigers van belangenorganisaties, en vertegenwoordigers van het waterschap zelf.

In het belevingsonderzoek kwam een onderscheid in drie groepen betrokkenen naar voren: de boeren, de bewoners en de vertegenwoordigers van het waterschap en de natuurorganisaties. De boeren plaatsen de planvorming in een bredere context van allerlei plannen voor natuurontwikkeling. Zij vinden dat de laatste jaren alle aan-

dacht op natuurontwikkeling is gericht, en voelen zich daardoor bedreigd in hun bestaan, omdat het grenzen stelt aan hun bedrijfsvoering. Bovendien vinden ze dat ze zelf ook natuur produceren, maar dat deze bijdrage maar weinig wordt erkend. Zij zien niet de noodzaak tot ingrijpen: het huidige landschap is volgens hen heel mooi. Bovendien zien ze de hoge kosten tot ingrijpen als een groot nadeel. Zij refereren daarbij aan een ruilverkaveling dertig jaar geleden waarbij de beek juist is rechtgetrokken. Deze investering zou door een toekomstige ingreep teniet gedaan worden. Hun houding is dan ook negatief.

Tabel 5: Resultaten belevingsonderzoek Kleine Beerze

Beelden en betekenissen	Overtuigingen over beekherstelproject (pos./neg.)	Houdingen tegenover beekherstel	Geldt voor:
'Bedreigde boeren' beeld	Boeren zijn de dupe (-)	Sterk negatieve houding	Boeren
Boeren bedreigd door natuurontwikkeling	Hoge kosten		
Boeren produceren ook mooie natuur	(-)		
Vooral verbondenheid met eigen bedrijf	Gekanaliseerde beek is ook goed (-)		
Huidige landschap is mooi			
Geen ervaringen waterproblemen			

Beelden en betekenissen	Overtuigingen over beekherstelproject (pos./neg.)	Houdingen tegenover beekherstel	Geldt voor:
'Mooi woongebied' beeld	Komt flora en fauna ten goede (+)	Licht positieve houding	Bewoners (niet-agrarisch)
Mooi vanwege variatie in natuur, landbouw en cultuurhistorie	Boeren kunnen de dupe zijn (-)		
Waardering voor het groene karakter	Natuurlijke beek is mooi (+)		
Verbondenheid varieert van sterk gevoel van thuis tot esthetische genoegens			
Wandelen is populaire gebruiksvorm			
Houden van beek, maar niet van de rechte vorm			
Slechte toegankelijkheid buitengebied			
'Gebied met mogelijkheden' beeld	Goed voor ecosysteem (+)	Sterk positieve houding	Vertegenwoordigers waterschap en natuurorganisaties
Mooi gebied vanwege ecologische waarden en variatie in grondgebruik	Natuurlijke beek is goed (+)		
Natte natuurgebieden zijn het mooist	Herstel natte natuur (+)		
Geen persoonlijke binding			

Beelden en betekenissen	Overtuigingen over beekher- stelproject (pos./neg.)	Houdingen tegenover beekherstel	Geldt voor:
Het landschap is 'beschadigd' (door vroegere ingrepen en verdroging)	Ruimte voor plekafvoeren (+)		
Mogelijkheden voor ecologische verbindingen			
Mogelijkheden voor natte natuur			
Wandelen is populaire gebruiksvorm			
Houden van beek, maar niet van de rechte vorm			

De bewoners die geen boerenbestaan leiden, zien de omgeving als een heerlijk gebied om in te wonen. De variatie in natuur, landbouw en cultuurhistorie en het groene karakter dragen daar sterk aan bij. Sommigen voelen zich van oudsher sterk verbonden met de streek, anderen zijn minder verbonden en vinden het vooral een mooi gebied. De bewoners maken graag een ommetje in het gebied, maar vinden de wandelmogelijkheden erg beperkt. De beek vinden ze qua schoonheid een hoogtepunt. Zij denken dat de ingrepen goed zijn voor de planten en dieren. Zij praten dan niet in termen van ecologische structuren, maar in termen van concrete planten en

beesten die je tijdens een wandeling zou kunnen tegenkomen. De bewoners vrezen dat boeren kunnen lijden onder de ingrepen, wat ze niet graag zien, omdat boeren bijdragen aan de variatie in het landschap. Een natuurlijke beek achten ze mooier dan de huidige gekanaliseerde beek. Ze zijn daarom over het algemeen licht positief over de voorgenomen ingrepen.

De vertegenwoordigers van het waterschap en de natuurorganisaties voelen zich niet persoonlijk, maar alleen beroepsmatig verbonden met het gebied: zij wonen elders. Zij kijken daarom vooral naar de mogelijkheden die er liggen, voor een betere waterhuishouding en bijdragen aan ecologie. De natte natuurgebieden vinden zij de mooiste plekken. Zij praten vaak in termen van een beschadigd gebied, vanwege eerdere ingrepen (zoals het kanaliseren van de beek) en de verdroging die zij constateren. De voorgestelde ingrepen achten zij goed voor de natuur en de waterhuishouding, en hun houding is dan ook sterk positief.

noodzaak tot de
ingrepen

Het onderzoek heeft geleerd dat de noodzaak tot de ingrepen niet door iedereen wordt gedeeld. Met name de boeren zien de noodzaak niet. Aangezien de medewerking van sommige boeren vereist is om het plan te doen slagen (op strategische plekken moet grond van boeren worden aangekocht), lag daar nog een lastige taak voor de waterbeheerder. Met de niet-agrarische bewoners lag het wat anders: zij worden niet direct dolenthousiast over de voorgenomen ingrepen, maar ze zien er wel wat in, en zouden graag willen dat er

wat aanvullende maatregelen worden genomen zodat er meer te genieten valt. De waterbeheerder ging in gesprek met de bewoners om meer informatie te krijgen over specifieke aanvullende wensen.

6.3 Belevingsonderzoek en andere vormen van omgang met betrokkenen

manieren waarop de waterbeheerders iets kan leren over de opvattingen en wensen van betrokkenen

Belevingsonderzoek is een van de manieren waarop de waterbeheerders iets kan leren over de opvattingen en wensen van betrokkenen. Andere manieren zijn bijvoorbeeld publieksavonden waarin de waterbeheerder een dialoog begint, vertrouwelijke een op een gesprekken met personen die van belang zijn voor het project, of het organiseren van een klankbordgroep om gedurende het planproces voeling te houden met de buitenwereld. In het planproces rond de Kleine Beerze zijn deze methoden alle ingezet.

Al in een vroeg stadium, toen het planvoornemen net geformuleerd was, heeft de projectleider van de Kleine Beerze 'keukentafelgesprekken' georganiseerd, met boeren die 'strategische gronden' in bezit hadden. Het gaat om land dat bijvoorbeeld op de laagste punten aan de beek ligt, en dat dus belangrijk is om in bezit te krijgen om de benodigde waterberging te realiseren. De bedoeling van deze keukentafelgesprekken is om in vertrouwen onder vier ogen te kunnen praten, zodat de

waterbeheerder zonder complicerende invloeden van buitenaf de doelen van de planvorming kan uitleggen, de bereidheid van de boer kan aftasten, alsmede de gunst die de boer in ruil in gedachten heeft (b.v. geld of grond op een andere plek).

Ook heeft de waterbeheerder een klankbordgroep ingesteld, die bestond uit vertegenwoordigers van organisaties die te maken hebben met het gebied, zoals boerenorganisaties (ZLTO) de plaatselijke heemkundevereniging, natuurorganisaties (IVN, Brabants Landschap) en de betrokken gemeenten en provincie. Omdat er geen belangorganisaties voor bewoners en recreanten in het gebied zijn, zijn deze groepen niet direct vertegenwoordigd in de klankbordgroep. Met de klankbordgroep zijn gedurende het hele planproces ongeveer tien sessies gehouden. Het doel van deze sessies was externe afstemming van het planproces (kunnen belangrijke organisaties zich vinden in de richting van het plan?), maar ook het samenwerken aan een visie voor het gebied. Op deze wijze zocht de waterbeheerder naar een manier om een plan te ontwikkelen dat draagvlak heeft onder belanghebbende organisaties.

Tenslotte heeft de waterbeheerder een aantal publieksavonden georganiseerd, voor iedereen toegankelijk en via de plaatselijke pers aangekondigd. Enerzijds was het doel voorlichting over het plan. Anderzijds was het doel om informatie te verzamelen over specifieke wensen die mensen hebben voor een veranderende inrichting. Uit het

belevingsonderzoek bleek al dat mensen zich best kunnen vinden in een plan voor herinrichting, maar dat ze dan wel enkele aanvullende wensen hebben die de leefbaarheid en beleefbaarheid hadden. Door middel van overleg in kleine groepjes, rond een tafel met een kaart, konden deze wensen heel gedetailleerd worden opgetekend.

De keukentafelgesprekken, de klankbordgroep en de publieksavonden zijn verschillende vormen van participatieve planvorming. De informatie en ideeën die deze activiteiten opleveren kunnen niet of nauwelijks door belevingsonderzoek aan het licht komen. De uitkomsten van het belevingsonderzoek hadden een signalerende en agenderende functie: wat zijn de opvattingen over de voornemens van de waterbeheerder, waar liggen de mogelijkheden voor een breed gedragen plan, wat zijn mogelijke conflicten en pijnpunten, en welke kwesties verdienen aandacht in het planproces. Maar met het oog op succes in de uitvoering (weinig weerstand) ware de verschillende vormen van participatieve planvorming minstens even essentieel.

Een mogelijke relatie tussen belevingsonderzoek en participatieve planvorming (beide activiteiten waarin interactie tussen betrokkenen en planvormers centraal staat), is zoals bij de Kleine Beerze dat de uitkomsten van het belevingsonderzoek bijdragen aan het creëren van een inhoudelijke agenda (welke kwesties zijn belangrijk?), en dat participatieve planvorming gericht is op het overleggen over deze inhoudelijke punten.

Dit is een andere relatie dan in het Egeltjesbos het geval was: daar leverde het belevingsonderzoek input voor de ruimtelijke visie en het ontwerp, en waren de publieksbijeenkomsten gericht op het reflecteren op de visie en het ontwerp, om te kijken of de wensen daarin goed tot uitdrukking kwamen.

Hoe de relatie ook ligt, bij zowel belevingsonderzoek als verschillende manieren van participatieve planvorming zijn twee zaken van groot belang voor de communicatie: de doelen en de gevolgen. De waterbeheerder moet vooraf aan het publiek duidelijk kunnen maken waarom belevingsonderzoek, publieksavonden, enzovoorts, plaatsvinden. En de waterbeheerder moet achteraf duidelijk kunnen maken hoe de uitkomsten van deze activiteiten meegenomen worden in het plan. Als deze communicatie niet duidelijk is, dan ligt cynisme onder de betrokkenen op de loer ('nu hebben we input geleverd, maar we hebben geen idee wat daarmee is gebeurd').

duidelijkheid over de doelen en gevolgen

Duidelijkheid over de doelen en gevolgen betekent nog niet dat een waterbeheerder die de dialoog aangaat met betrokkenen alle wensen en opvattingen van deze mensen klakkeloos moet honoreren. In verschillende case-studies binnen WaterTekens hebben we gemerkt dat veel mensen heel goed beseffen dat planmakers niet alle wensen van de bevolking kan opvolgen: ze zien bijvoorbeeld dat verschillende mensen verschillende wensen hebben, dus dat het onmogelijk is om

aan alle wensen te voldoen. Mensen willen vooral dat de waterbeheerder een goed plan maakt waar goede afwegingen aan ten grondslag liggen. En het serieus nemen van de wensen van betrokkenen hoort daarbij. Als mensen het idee krijgen dat hun opvattingen serieus zijn gehoord en meegenomen in de overwegingen, dan stijgt de kans op acceptatie van de uitkomst (het uiteindelijke plan) met grote sprongen, zelfs als de persoonlijke wensen wat anders liggen. En de manier om mensen het gevoel te geven dat ze serieus worden genomen, is om oprechte interesse in hun opvattingen te tonen, en erop te reflecteren (waarom zijn bepaalde wensen wel en bepaalde wensen niet in het plan terug te vinden). Natuurlijk, er zullen altijd mensen zijn die vanuit een vrij egocentrisch perspectief snel verongelijkt zijn als hun wensen niet terugkomen in een plan. Maar veel mensen zijn zeer redelijke wezens, die oog hebben voor het feit dat een waterbeheerder simpelweg keuzen moet maken. Dat is geen blind geloof in de mensheid, maar een empirische constatering binnen WaterTekens. De waterbeheerder die deze mensen serieus en met respect behandelt, krijgt er respect en vertrouwen voor terug.

6.4 Conclusies

Belevingsonderzoek lost geen praktijkproblemen van waterbeheerders op. Belevingsonderzoek levert ken-

het belevings- onderzoek is in gebed in plan- activiteiten

nis, die de waterbeheerder kan helpen praktijkproblemen die te maken hebben met betrokkenen op een goede manier te lijf te gaan. Dat kan alleen, als de waterbeheerder wat met deze kennis doet. Dat wil zeggen, als het belevingsonderzoek is ingebed in planactiviteiten. En dat kan op verschillende manieren. In het planproces voor de Middelpolder is het belevingsonderzoek voor de waterbeheerder mede aanleiding geweest om na te denken over een hoger of lager waterpeil, en aanleiding om gericht te communiceren met de tegenstanders van een peilverhoging. In het planproces voor het Egeltjesbos vormden de uitkomsten voor het belevingsonderzoek onderdeel van de opdracht aan de ontwerper. Bij de Kleine Beerze hadden de uitkomsten van het belevingsonderzoek een agenderende en signalerende rol. Drie keer belevingsonderzoek in een planproces voor veranderingen in waterbeheer, en drie keer een andere rol voor het belevingsonderzoek in het planproces, al naar gelang de specifieke planopgave, de context en de kennisbehoefte van de waterbeheerder. De waterbeheerder die een belevingsonderzoek wil laten uitvoeren, kan daarom het beste goed nadenken over de rol van het belevingsonderzoek in het planproces. Wat is de kennisbehoefte (bijvoorbeeld: wensen voor toekomstige inrichting, dieperliggende beelden en betekenissen achter opvattingen over een ingreep, het signaleren van belangrijke kwesties waarop participatieve planvorming zich zou kunnen richten)? Wat ga je als waterbeheerder met die kennis doen (bijvoorbeeld:

vertalen in een ontwerp, zoeken naar manieren om meningsverschillen te overbruggen, een inhoudelijke agenda opstellen voor het planproces)? En hoe communiceer je met betrokkenen over het belevingsonderzoek (duidelijkheid over doelen, en terugkoppeling van de uitkomsten)? Hoe duidelijker de waterbeheerder het antwoord op deze vragen voor ogen heeft, hoe beter het belevingsonderzoek kan worden toegesneden op de behoeften van de waterbeheerder.

Het voorbeeld van de Kleine Beerze heeft daarnaast laten zien dat belevingsonderzoek niet het antwoord is op alle kennisvragen omtrent de betrokkenen bij een plan. Soms zijn vertrouwelijke gesprekken tussen waterbeheerder en specifieke betrokkenen nodig. Soms is het veel handiger om met geïnteresseerden om een kaart te zitten om gedetailleerde wensen te leren kennen. En als de waterbeheerder het planproces ziet als een coproductie met betrokkenen, dan kan een klankbord met creatieve sessies een goede methode zijn. Belevingsonderzoek en verschillende vormen van participatieve planvorming zijn complementair.

Nu rest de vraag of het in dit hoofdstuk beschreven belevingsonderzoek en de planactiviteiten met betrokkenen ook daadwerkelijk hebben geleid tot een soepeler uitvoering van de plannen, met minder weerstand uit de omgeving. Een hard antwoord kunnen we daarop nog niet geven, omdat momenteel de eerste bestekken zijn afgerond voor een deel van het Kleine

Beerze-plan, en de uitvoering dus nog moet beginnen. Wel kunnen we zeggen dat de waterbeheerder er heel veel aan heeft gedaan om mogelijke problemen met betrokkenen al vroeg tijdens het planproces op te sporen, en daar antwoorden op te vinden op het moment dat het nog kan. Dat lijkt toch in ieder geval een goede strategie.



Evaluatie: hoe kijken betrokkenen terug op ingrepen?



7.1

Inleiding: zijn betrokkenen tevreden?

Een planproces is voltooid, en een gebied is opnieuw ingericht. Dan wil je als waterbeheerder weten of het beoogde effect is bereikt. Is de waterbergingscapaciteit toegenomen, is de beek natuurlijker geworden, wordt de verdroging van natte natuur tegengegaan, remt de inklinking van het veen af, neemt de waterkwaliteit toe? Het zijn voorbeelden van doelen van plannen die betrekking hebben op de fysieke wereld. De waterbeheerder zal die fysieke wereld dan ook meten of observeren om inzicht te krijgen in de effectiviteit van ingrepen.

Maar in toenemende mate formuleren waterbeheerders ook sociale doelen. Alle waterbeheerders die binnen WaterTekens hebben dergelijke doelen expliciet geformuleerd. Zijn de bewoners tevreden over de nieuwe inrichting? Hebben de ingrepen geleid tot een mooiere leefomgeving in de ogen van betrokkenen? Zijn mensen tevreden over het planproces? Om die vragen te kunnen beantwoorden moet je metingen verrichten aan mensen: belevingsonderzoek dus. In dit hoofdstuk komen twee vormen van evaluatieonderzoek ter sprake: onderzoek dat zich richt op de beoordeling van een veranderde inrichting en onderzoek dat zich richt op de beoordeling van een planproces.

7.2

Evaluatie van veranderde inrichting

De waardering van een veranderde inrichting is te onderzoeken door mensen te vragen de oude met de nieuwe situatie te vergelijken, en ze aan het woord te laten over wat zij als voor- en nadelen van de nieuwe situatie zien. Dergelijk onderzoek is gehouden onder omwonenden van de Gamerensche Waard.

In de Gamerensche Waard, gelegen langs de Waal, is enkele jaren geleden een herinrichting afgerond. De doelen van deze herinrichting waren het creëren van ruimte voor rivierwater, het waarborgen van veiligheid tegen overstromingen, en een bijdrage aan natuurontwikkeling. Daartoe zijn het agrarisch gebruik en de bebouwing in de uiterwaarden grotendeels verdwenen om plaats te maken voor nevengeulen, natuur en een nieuwe dijk. Daarmee is gereageerd op de bijna-overstroming van 1995, toen de bewoners van Gameren werden geëvacueerd. Onder de bewoners zijn open interviews gehouden, waarin gevraagd is wat zij als winsten en als verliezen zien van de nieuwe inrichting ten opzichte van de oude inrichting.

De meeste bewoners vinden de huidige Gamerensche Waard een mooi en aantrekkelijk gebied, waarmee ze zich inmiddels ook verbonden voelen. Als aantrekkelijke kenmerken noemen zij de dynamiek van het water en de geulen, de nabijheid van de Waal en de schepen, het open karakter, de wilde dieren en vogels en de ruigheid van de

natuur. Ze vinden de uiterwaarden afwisselender dan voorheen. Bovendien waarderen ze het dat de oude dijkhuizen gespaard zijn gebleven, doordat niet de oude dijk is verzwaard maar een nieuwe dijk is aangelegd, een oplossing die overigens door de waterbeheer in samenwerking met omwonenden is genomen. Doordat het agrarisch gebruik is vervangen door natuur, zijn de uiterwaarden toegankelijker geworden omdat er geen prikkeldraad meer staat, wat de bewoners waarderen. Maar bovenal: de bewoners voelen zich door de nieuwe dijk veel veiliger dan voorheen.

Niet iedereen vindt de uiterwaarden aantrekkelijker geworden. Sommigen klagen over het soort natuur dat er is gekomen: veel onkruid en weinig beheer. De mensen die voorheen een sterke binding met de uiterwaard hadden, hebben met het nieuwe gebied geen nieuwe verbondenheid ontwikkeld. Eigenschappen van de oude uiterwaard waar zij aan hechtten, zoals de zichtbaarheid van oude rivierlopen in het landschap, zijn verdwenen, en de rivierdynamiek is vanuit het dorp minder beleefbaar doordat de nieuwe dijk het zicht ontnemt. Vooral mensen die vroeger veel in de uiterwaard kwamen noemen deze nadelen van de nieuwe inrichting.

Met de bijna-overstroming nog vers op het netvlies, was iedereen doordrongen van het belang van ingrepen ten behoeve van de veiligheid. Daarmee hadden de waterbeheerders en de betrokkenen een gemeenschappelijk doel. Binnen dat gedeelde kader is het relatief

makkelijk opereren voor de waterbeheerder. In de Gamerensche Waard kwam het gemeenschappelijk doel door de omstandigheden, de bijna-overstroming van 1995. Het zal niet vaak gebeuren dat een waterbeheerder zo'n gedeelde opvatting op een presentatiebladje krijgt (en dat is, hoe fijn het voor de waterbeheerder ook mag zijn, maar goed ook, want het zijn, behalve dan goede prestaties van het Nederlands elftal op een voetbalkampioenschap, vooral angstige collectieve ervaringen die geesten van divers pluimage tijdelijk gelijkstemmen). We hebben in andere case-studies gezien dat deze gedeelde doelen soms ontbreken. Bij het planproces rond de Kleine Beerze ervoeren de boeren nut en noodzaak van het laten hermeanderen van de beek niet. In de Middel-polder wensten sommigen een peilverhoging, anderen juist een peilverlaging. Het zal niet altijd mogelijk zijn, maar als waterbeheerder bewijs je jezelf een goede dienst door gedeelde doelen te blijven zoeken.

Het was niet alleen het gemeenschappelijke doel dat bij de Gamerensche Waard bijdroeg aan een succesvol planproces, waarvan de uitkomsten door de meesten worden gewaardeerd. De waterbeheerder heeft zich namelijk ook ingespannen om tot een gemeenschappelijk gedeelde oplossing te komen, en is daarin geslaagd. De bewoners zijn verschillende manieren voorgelegd om de veiligheid te garanderen, en de uiteindelijke oplossing, een nieuwe dijk aanleggen, is in samenspraak met de bewoners gekozen.

gemeenschap-
pelijk gedeelde
oplossing

7.3

Evaluatie van planproces

In de Gamerensche Waard is de waardering van de nieuwe inrichting onderzocht. Het is ook mogelijk om het planproces te evalueren. Kennis over hoe betrokkenen terugkijken op een planproces kan de waterbeheerder leren wat er goed en minder goed ging, om zo toekomstige planprocessen beter vorm te geven.

De Rijnstrangen is een gebied dat door de provincie Gelderland omschreven wordt als een 'natte parel', een gebied dat in potentie hoge natuurwaarden zou kunnen herbergen. Daarnaast vormen de Rijnstrangen een agrarisch cultuurlandschap, waarin veel van de bewoners door de tijd heen een sterke binding hebben opgebouwd met het gebied. En daarmee spelen tegengestelde belangen ten aanzien van het waterpeil: voor de natuur is een hoger peil goed dan voor de landbouw. Om tot een oplossing te komen, heeft waterschap Rijn en IJssel met vertegenwoordigers en belanghebbenden een GGOR proces doorlopen, wat staat voor Gewenst Grond en Oppervlaktewater Regime. Dit proces koppelt modellering van de waterhuishouding aan participatie door betrokkenen. Na afloop zijn de deelnemers geïnterviewd om te achterhalen hoe zij terugkijken op dit proces.

De deelnemers kijken positief terug op het GGOR proces: de structuur van het proces was open, met voldoende ruimte voor verschillende partijen om te blijven praten,

zodat spanningen zo goed als het kon werden weggenomen. Ook noemden zij de inzet en durf van Rijn en IJssel om een langlopende en moeilijke discussie over het waterpeil aan te pakken, waarbij de dialoog met de lokale bewoners en belanghebbenden is gezocht.

Maar uit de evaluatie bleek ook dat er verschillende verwachtingen waren over participatie. Veel deelnemers ging het niet alleen maar om een technisch besluit over de waterhuishouding, maar ook over de maatschappelijke kaders en beleidscontext waarbinnen het technisch besluit tot stand komt. En deze kaders verschillen tussen de deelnemers met uiteenlopende wensen en belangen. Sommige deelnemers hebben daarom het gevoel dat een discussie over deze kaders meer een onderdeel zou moeten zijn van het proces dan nu het geval was.

De evaluatie van het participatieve proces voor de Rijnstrangen brengt een lastige kwestie aan het licht. De waterbeheerder kan om allerlei redenen betrokkenen laten deelnemen aan planprocessen. Maar daarmee haalt de waterbeheerder verschillende groepen mensen, met verschillende verwachtingen over het planproces in huis. Hoe daarmee om te gaan? Ten eerste, door goed verwachtingenmanagement. De doelen, kaders en opzet van het planproces moeten altijd volstrekt helder zijn naar de deelnemers toe. Ten tweede, flexibiliteit tijdens het planproces. Ook al heeft de waterbeheerder het planproces volkomen duidelijk uit de doeken gedaan, het is mogelijk dat de

flexibiliteit tijdens
het planproces

deelnemers aanpassingen wensen. Bijvoorbeeld een verbreding van de discussie, of een extra sessie om over een bepaalde kwestie te discussiëren. De bereidheid van de waterbeheerder om de tevoren verzonnen opzet van het planproces aan te passen kan een positieve invloed hebben op het verloop van het participatieve planproces.

7.4 Conclusies

Evaluatie-belevingsonderzoek naar de waardering van een veranderde inrichting geeft kennis over de effectiviteit van inrichtingsmaatregelen en de effectiviteit van planprocessen, vanuit het perspectief van de betrokkenen. En daarmee ontstaat ook inzicht hoe het in de toekomst beter zou kunnen. Overigens hoeft een dergelijke evaluatie lang niet altijd de vorm van een systematisch belevingsonderzoek te hebben. Een praatje maken met bewoners wiens leefomgeving is veranderd, na afloop van een bijeenkomst met een biertje terugblikken met deelnemers aan participatieve planvorming: het kan de waterbeheerder al heel veel zinvolle informatie opleveren.



Beleving en planning voor waterbeheerders: lessen uit Water- Tekens



8.1

Inleiding: ervaringen uit de praktijk

In de hoofdstukken 3 tot en met 7 is beschreven hoe in acht planvormingsprocessen getracht is inzicht te krijgen in de beleving van burgers en andere betrokkenen. Mede gebaseerd op de evaluatie van die casussen, richt dit hoofdstuk zich op boodschappen die algemener geldig zijn: **do's and don't** van omgaan met beleving. We zullen nog een keer terugkomen op algemene wetenswaardigheden over (a) de beleving van water en landschap door betrokkenen in planprocessen voor waterbeheer en (b) het vormgeven en inpassen van belevingsonderzoek. Enkele mededelingen uit eerdere hoofdstukken zullen herhaald worden, maar er zullen ook nieuwe overkoepelende bevindingen ter sprake komen.

8.2

Terugkerende betekenispatronen

In verschillende casussen is belevingsonderzoek gedaan waarbij de betekenissen die mensen aan hun omgeving toekennen in kaart zijn gebracht. En deze betekenissen lopen uiteen tussen verschillende mensen, en tussen verschillende landschappen. Toch kunnen we in de diverse casussen terugkerende patronen in betekenisgeving ontwaren. Gebleken is dat bepaalde categorieën van betekenissen in bijna ieder persoon voorkomen:

- Schoonheid (betekenissen die esthetische oordelen uitdrukken);
- Functionaliteit (betekenissen die slaan op vormen van gebruik van een gebied);
- Verbondenheid (betekenissen die de relatie tussen individu en leefomgeving beschrijven);
- Natuur (betekenissen aangaande dier- en plantensoorten en natuurgebieden);
- Risico (betekenissen die zorgen over voorkomende of verwachte problemen weergeven).

Wat mensen mooi vinden aan een gebied, wat zij als gebruiksvormen zien, hoe zij zich verbonden voelen, hoe zij de natuur zien, en wat zij als risico ervaren, dat kan van individu tot individu verschillen. Maar iedereen heeft iets te vertellen over deze vijf thema's, en nagenoeg alle betekenissen die mensen geven aan hun leefomgeving zijn in een van deze vijf betekenis-categorieën onder te brengen. Dit is een opmerkelijke constante in de empirische studies, waaraan een eenvoudig advies kan worden verbonden. Probeer in de interactie met betrokkenen deze vijf thema's (schoonheid, gebruik, verbondenheid, natuur en risico) aan de orde te laten komen. Want dit zijn de thema's waar het mensen om gaat, en deze thema's dekken samen het hele scala aan verschillende betekenissen die men aan de omgeving toekent.

8.3

Beleving en de rol van geschiedenis

De geschiedenis speelt een belangrijke rol in de belevingswerelden van mensen, zo blijkt keer op keer uit de studies die binnen WaterTekens zijn verricht. De geschiedenis is op drie manieren relevant in de context van planning voor waterbeheer.

cultuurhistorie

Ten eerste de geschiedenis als cultuurhistorie, dat wil zeggen de fysieke sporen (gebouwen, structuren, beplantingen, enzovoorts) van het vroegere landschap in het huidige landschap. De cultuurhistorie speelt bij veel mensen een zeer belangrijke rol in de schoonheidsbeleving en hun gevoelens van verbondenheid met de omgeving. Sommige bewoners in de Middelpolder houden bijvoorbeeld van het open landschap vanwege het historische karakter ervan.

sociale geschiedenis

Een tweede vorm van geschiedenis die relevant is voor planning van waterbeheer is de sociale geschiedenis. Hierbij gaat het om de vraag welke sociale netwerken van oudsher bestaan in een gebied, en welke normen en waarden binnen deze netwerken worden gedeeld. Het duidelijkste voorbeeld van het belang van de sociale geschiedenis vonden we onder de oude bewoners in de Middelpolder. Vroeger bestond de bevolking uit boeren en waterbeheerders, en iedereen kende elkaar, liep bij elkaar over de vloer, en deelde dezelfde zienswijze op het juiste beheer van de polder. De bete-

kenissen die de huidige oude bewoners toekennen aan hun omgeving, en hun opvattingen over het waterpeil, vloeien rechtstreeks voort uit dit vroegere sociale netwerk, waar zij veelvuldig aan refereren.

plangeschiedenis

Een laatste vorm van geschiedenis is de plangeschiedenis. Voor welk gebied je ook een plan maakt, een ding is zeker: er zijn eerder plannen voor gemaakt. En in die planprocessen zijn dingen gebeurd: argumenten zijn uitgewisseld, doelen zijn vastgesteld, en strijden zijn gestreden. Wat er tijdens vroegere planprocessen is gebeurd kan een duidelijke invloed hebben op de wijze waarop mensen naar huidige planprocessen kijken. De boeren rond de Kleine Beerze refereerden veelvuldig aan de ruilverkaveling in het gebied dertig jaar geleden, en ontleenden er ook argumenten aan: ze vinden dat het laten hermeanderen van de beek de eerdere investering teniet doet en snappen niet waarom het toen zo belangrijk was de beek te kanaliseren en het nu ineens zo belangrijk is de beek te laten meanderen.

Oog voor de geschiedenis, de cultuurhistorie, de sociale geschiedenis en de plangeschiedenis kan de waterbeheerder helpen om inzicht te krijgen in de betrokkenen en hun beweegredenen, en kan gevoeligheden die in eerste instantie misschien vreemd overkomen in een begrijpelijk daglicht stellen.

8.4 De beïnvloeding van belevings- werelden

Soms zou het best een verademing zijn als mensen zich eenvoudig laten overtuigen. Als een waterbeheerder de betrokkenen door gewoon goed uit te leggen waarom een bepaalde ingreep goed is, wat van waarde is, en wat het geval is, allemaal op een hand krijgt. Het zou planprocessen ontegenzeggelijk veel eenvoudiger maken. Van de andere kant zou het een doembeeld zijn. Immers, dat zou betekenen dat mensen zo in elkaar zitten dat hun opvattingen door een enkel verhaal volledig kunnen veranderen. Mensen zouden volstrekt labiel zijn, speelballen van politici, of een ieder die wil brainwashen. Het zou waarschijnlijk een wereld opleveren waarin niemand zich prettig zou voelen.

de belevings-
wereld wordt
beïnvloed door
tallose factoren

De belevingswereld wordt beïnvloed door tallose factoren (bijvoorbeeld ervaringen uit het verleden, de media, gesprekken met bekenden, persoonlijke smaak, aangeboren neigingen); informatie van de waterbeheerder is slechts een van deze tallose factoren. De mogelijkheden om de overtuigingen van mensen te veranderen zijn daarom beperkt. De waterbeheerder staat niet helemaal machteloos: soms kan nieuwe informatie leiden tot aanpassingen van overtuigingen onder betrokkenen. Specificiteit is hier het sleutelwoord: specifieke informatie die inspeelt op de specifieke overtuiging van een specifieke groep mensen.

Maar niemand kan de belevingswereld van een ander controleren.

Als overtuigingen in gesprekken tot uiting komen, dan kunnen we spreken over oordelen. En oordelen kunnen we verdelen in drie verschillende typen oordelen:

- Smaakoordelen (over wat mooi, lelijk of waardevol is);
- Normerende oordelen (over wat goed en slecht handelen is);
- Feitelijke oordelen (over wat het geval is).

Bestaan er verschillen tussen mensen over hetzelfde onderwerp, dan kan dat aanleiding tot discussie zijn. Maar bij elk type oordeel hoort een ander type discussie. Bij feitelijke oordelen kunnen we naar de buitenwereld kijken om te onderzoeken of het oordeel klopt. Bijvoorbeeld bij de Rijnstrangen speelde een discussie over de feitelijke grondwaterstand. Volgens de grondeigenaren was die hoger dan het waterschap dacht. Toen zijn alle partijen het veld ingegaan om te kijken naar de feitelijke stand en de accuraatheid van de peilbuizen te controleren. Dit samen kijken loste niet alleen een feitelijk verschil van mening op, maar versterkte ook het vertrouwen van actoren dat het waterschap daadwerkelijk naar hen wilde luisteren.

Bij normerende oordelen is het al veel lastiger. Een natuurliefhebber oordeelt dat het goed is om de Kleine Beerze te laten hermeanderen, en een boer oordeelt dat het slecht is om de beek te laten hermeanderen.

In een discussie kunnen de natuurliefhebber en de boer dan hun best doen om te begrijpen waarom ze tot het oordeel komen, bijvoorbeeld omdat het goed is voor de natuur of omdat het duur is. Dit vergroot onderling begrip doordat de perspectieven waaruit het oordeel voortkomt duidelijk worden, maar er valt niet uit op te maken wie nu gelijk heeft: het zijn twee verschillende normatieve grondslagen, waarvan niemand kan zeggen wat nu de enige juiste is.

Dat is ook het geval bij smaakoordelen. Een oude bewoner van de Middelpolder vindt een goed onderhouden polder met weinig opgaande begroeiing mooi, terwijl een nieuwe bewoner juist een polder wenst met weelderige vegetatie. Het is volstrekt irrelevant om je af te vragen wie gelijk heeft. Je kunt hoogstens zoeken naar gemeenschappelijke delers: kenmerken of objecten van het landschap die iedereen mooi vindt.

De waterbeheerder kan proberen om deze verschillen in oordelen in ogenschouw te nemen. Over verschillen in normatieve grondslagen en verschillen in smaak kunnen we geen definitief oordeel vellen in de termen van gelijk of niet gelijk. Over feitelijke oordelen is dat wel mogelijk. Verschillen in smaken en normen moeten daarom worden geaccepteerd, en zouden vooral duidelijk kunnen worden in de omgang met betrokkenen. Bij verschillen in feitelijke oordelen kan men door middel van discussie en observatie samen uit te vinden wat nu daadwerkelijk het geval is.

8.5 Kennis over beleving in het planproces

Belevingsonderzoek lost geen praktijkprobleem op, maar een kennisprobleem. De kennis kan vervolgens bijdragen aan bewuste handelingen waarmee de waterbeheerder praktijkproblemen beter kan oplossen. En daarvoor moet de waterbeheerder de kennis uit het belevingsonderzoek inbedden in het planproces en communicatieproces. In het Egeltjesbos gaf de waterbeheerder aan de landschapsarchitect de opdracht om de wensen van bewoners in het ontwerp te verwerken. Daarnaast zijn publieksavonden georganiseerd waarin is uitgelegd hoe de wensen zijn verwerkt, en waarin de omwonenden konden reflecteren op het ontwerp. Mocht het nodig zijn, dan kon het ontwerp nog worden aangepast. De kennis uit het belevingsonderzoek droeg bij aan een succesvolle planning, maar alleen maar onder de voorwaarde dat deze kennis is gebruikt. Alleen maar belevingsonderzoek doen, zonder aanvullende activiteiten, is voornamelijk verspilling van tijd en geld. De kennis uit belevingsonderzoek kan op diverse manieren worden gebruikt in planprocessen: agendering en signalering van belangrijke thema's voor de communicatie en participatieve planvorming, input voor het maken van ontwerpen, zoeken naar aanknopingspunten voor het overbruggen van meningsverschillen, het verbeteren van toekomstige

planprocessen, het vaststellen van draagvlak voor de doelen van planning, enzovoorts.

Hoe divers belevingsonderzoek ook kan zijn, uiteindelijk komt het erop neer dat onderzoeker probeert om op systematische en betrouwbare wijze kennis te vergaren over iets wat zich in de hoofden van mensen bevindt (wensen, betekenissen, beelden, overtuigingen, houdingen). Maar dat wil nog niet zeggen dat elke vraag die de waterbeheerder kan hebben over betrokkenen het beste door middel van belevingsonderzoek beantwoord kan worden. Bij de Kleine Beerze zagen we dat de waterbeheerder zicht wilde krijgen op de bereidheid van enkele boeren om land te verkopen of te ruilen. Een vertrouwelijk gesprek tussen waterbeheerder en boer is dan de beste optie, en het zou absurd zijn om een belevingsonderzoeker op de boer af te sturen om zijn bereidheid te onderzoeken. Er zijn vele manieren om kennis te vergaren over de belevingswerelden van betrokkenen. Belevingsonderzoek is een manier, die soms de beste manier is, en soms helemaal niet.

In het planproces rond de Essche Stroom heeft de waterbeheerder zich heel bewust in verschillende planfasen afge vraagd welke kennisvragen over de belevingswerelden van betrokkenen relevant waren, en welke wijzen van kennisvergaring daarbij de beste zouden zijn.

Waterschap de Dommel wil, samen met belanghebbenden uit de omgeving, de Essche Stroom en het omliggende gebied rond het dorpje Essch herinrichten. De doelen zijn hierbij het voorkomen van overstromingen door verbeterde afvoer, het weer beleefbaar maken van de Essche Stroom die nu onopvallend in het landschap ligt, en het zoeken naar een goede balans tussen wonen, recreatie en natuur. Het waterschap hecht daarbij aan een actieve inbreng van betrokkenen, en vindt de manier waarop het plan tot stand komt, als een coproductie van planner en betrokkenen, erg belangrijk. Daarom is een zo open mogelijk planproces opgesteld. De waterbeheerder heeft allerlei middelen ingezet om kennis te nemen van de belevingswerelden van betrokkenen.

Voorafgaand aan het planproces heeft de projectleidster zelf een kort belevingsonderzoek gedaan, door enkele sleutelpersonen uit de omgeving te interviewen volgens het interviewprotocol van WaterTekens. Dit onderzoek had een signalerende functie: de projectleidster kreeg zo een eerste idee wat de omgeving zoal bezighoudt.

Aan het begin van het planproces is een markt georganiseerd waarvoor iedere betrokkene was uitgenodigd. Tijdens deze markt konden de bewoners in informele sfeer onder het genot van koffie spreken met vertegenwoordigers van waterschap de Dommel. Daarbij werd gesproken over de problemen die de bewoners in de omgeving ervaren, en de ideeën die zij hebben over een herinrichting.

Deze bijeenkomst had voor de waterbeheerder een agenderende functie: op welke thema's zou je je in de planvorming moeten richten? De markt droeg zo bij aan een gedeelde probleempceptie.

Vervolgens heeft de waterbeheerder een denktank opgericht, waarin een ieder die zich geroepen voelde plaats kon nemen om tijdens het planproces mee te denken met de waterbeheerder. Deze denktank kan functioneren als een vertegenwoordiging van de bevolking, en is voor de waterbeheerder een manier om voortdurend voeling te houden met de betrokkenen.

De doelen voor een herinrichting konden op verschillende manieren verwezenlijkt worden, en de waterbeheerder wilde graag weten welke ontwerprichting de voorkeur van de bevolking zou genieten. Een breed uitgezette enquête waarin de verschillende ontwerprichtingen waren verbeeld door middel van fotosimulaties (dus geen kaarten, maar concrete beelden hoe het gebied eruit zou kunnen zien) bood een antwoord op deze vraag. De uitkomsten van dit belevingsonderzoek leverden criteria op voor het uiteindelijke ontwerp.

Het ontwerp is uiteindelijk mede tot stand gekomen met behulp van de bewoners. Daartoe is een bijeenkomst georganiseerd waarin de betrokkenen met elkaar en met de waterbeheerder een ontwerp hebben gemaakt met behulp van een digitale ontwerptafel, hierdoor is een gedeelde oplossing tot stand gekomen.

De betrokkenen kijken tevreden terug op het planproces, en het ontwerp is tot in detail afgestemd op de ideeën en wensen die in het gebied leven. Door in iedere fase van het planproces een specifieke oplossing te zoeken voor een specifieke kennisvraag over de belevingswerelden van betrokkenen, is de projectleidster erin geslaagd een plan te ontwikkelen dat breed gedragen wordt. Deze activiteiten hebben wel veel tijd gekost. De projectleidster heeft het zo aan kunnen pakken, omdat haar organisatie, waterschap de Dommel, haar heeft gesteund in deze wijze van planvorming. De casus laat zien dat omgaan met betrokkenen maatwerk is: soms belevingsonderzoek, soms een vorm van participatieve planvorming, en altijd een bewuste strategie.

8.6 Compliceert beleving het planproces?

Rekening houden met betrokkenen, of het nu gebeurt door middel van belevingsonderzoek, participatieve planvorming, of communicatie, maakt dat het maken van een plan niet veel complexer? Ja, dat zal meestal het geval zijn. De waterbeheerder die zich focust op een puur fysiek probleem en daar een puur fysieke oplossing voor bedenkt zal waarschijnlijk een eenvoudiger en sneller planproces doorlopen dan de waterbeheerder die ook de sociale wereld en belevingswereld in ogenschouw neemt.

Maar de medaille heeft een andere kant. De waterbeheerder werkt niet alleen in de fysieke wereld, maar ook in de sociale wereld en belevingswereld. Een sloot in de Middelpolder kan een twistpunt worden over wie het onderhoud moet plegen, en kan als mooi of lelijk worden beleefd. En de belevingswereld en de sociale wereld zijn op zichzelf ook vaak meerduidelijk: niet iedereen denkt hetzelfde over de omgeving. Mensen zijn over het algemeen vrij redelijke wezens, maar verschillen vaak in inzichten en wensen. Het werkveld van de waterbeheerder is dus een complexe wereld. En een planningsstrategie waarin deze complexiteit onder ogen wordt gezien is daarom een realistische strategie, die kan leiden tot betere plannen, met meer instemming van de lokale gemeenschap. Daarin ligt het belang van kennis over beleving, maar ook kennis over communicatie en participatieve planvorming, waar de andere twee overzichtswerken uit deze serie aan zijn gewijd.



Referenties

Ajzen, I. (2005). Attitudes, personality and behavior. Maidenhead: Open University Press.

Appleton, J. (1975). The experience of landscape. London: Wiley.

Buijs, A. (2000). Natuurbeelden van de Nederlandse bevolking. *Landschap*, 17(2), 97-112.

Jacobs, M. H., Berg, A. E. v. d., Langers, F., Kralingen, R. B. A. S., & De Vries, S. (2002).

Waterbeelden. Een studie naar de beelden van waternatuur onder medewerkers van Rijkswaterstaat. Wageningen: Alterra.

Kaplan, R., & Kaplan, S. (1989). The Experience of Nature. A Psychological Perspective. Cambridge, New York, Port Chester, Melbourne, Sydney: Cambridge University Press.

NRLO. (2000). Over Stromen: Kennis en Innovatie opgaven voor een waterrijk Nederland. NRLO-rapport 2000/04. Den Haag: NRLO.

Searle, J. R. (2000). Consciousness. *Annu. Rev. Neurosci.*, 23(1), 557-578.

Ulrich, R. S. (1983). Aesthetic and affective response to natural environment. In I. Altman & J. F. Wohlwill (Eds.), *Behavior and the natural environment* (Vol. 6, pp. 85-125). New York: Plenum Press.

Wohlwill, J. F. (1976). Environmental aesthetics: The environment as source of effect. In I. Altman & J. F. Wohlwill (Eds.), *Human behaviour and environment* (Vol. 1, pp. 37-86). New York: Plenum.

WaterTekens: Beleving, communicatie en participatie in het waterbeheer met ingelanden, omwonenden en belanghebbenden

Het project WaterTekens heeft tot doel waterbeheerders te ondersteunen bij de veranderende omgang met ingelanden, omwonenden en belanghebbenden.

In nauwe samenwerking met de waterbeheerders is:

- Kennis ontwikkeld over de beleving van water, gerelateerd aan de specifieke context van het waterbeheer;
- De participatie van en communicatie met belanghebbenden afgestemd op de betrokkenheid en beleving die mensen hebben;
- Een leergemeenschap opgezet waarin praktijkmensen in het waterbeheer ervaringen met beleving en participatie uitwisselen, hun kennis vergroten en hun persoonlijke vaardigheden versterken.

WaterTekens (looptijd juni 2005 tot juni 2009) is onderdeel van het BSIK-programma Leven met Water en is een samenwerking van Alterra, NOK, STOWA, Waternet, Waterschap De Dommel, Rijkswaterstaat (RIZA/Waterdienst), Waterschap Rijn en IJssel, medegefinancierd door het Ministerie van LNV. In totaal zijn tien praktijkcasussen uitgevoerd, waarin ook de beleving onderzocht is van betrokkenen bij waterbeheer: het Egeltjesbos, de Kleine Beerze, de Middelpolder, de Essche Stroom, Ruimte voor de Rivier, de Hollandse Waterstad, de Waterleiding-

duinen, de Drutense Waard, de Gamerensche Waard, en de Rijnstrangen.

Meer informatie kunt u vinden op www.watertekens.nl en voor vragen kunt u contact opnemen met arjen.buijs@wur.nl.

Colofon

Auteurs

Maarten Jacobs en Arjen Buijs,
Uitgeverij Alterra Wageningen-UR

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande toestemming van de auteurs en de uitgever. Indien u van mening bent dat er sprake is van copyright, een onvolledige of onjuiste vermelding / verwijzing, kunt u contact opnemen met de uitgever.

Deze praktijkhand- leiding is gratis aan te vragen via:

Alterra Wageningen-UR
www.alterra.wur.nl
Bas Breman / Postbus 47
6700 AA Wageningen
Bas.breman@wur.nl

Beeldvorming, grafisch ontwerp en opmaak

Kristel Braunius, Amsterdam

Druk

Spinhex & Industrie, Amsterdam (milieugecertificeerde onderneming SIMZ)

Fotocredits

Kristel Braunius ... pg. 13, 83, 115, 125 / omslag

Martijn Schoots ... pg 25

<http://www.bamb.org> ... pg 97

-

Deze uitgave is mogelijk gemaakt met financiële bijdragen van STOWA, Leven met Water en het Ministerie van LNV.