

Openheid in voor- en tegenspoed

Tijden zijn veranderd. In de pas met alle informatietechnologische ontwikkelingen en steeds mondiger wordende burgers kiest de overheid bewust voor een andere communicatieve koers. Vooral de relatie bestuur-burger heeft een opmerkelijke metamorfose ondergaan. Het welbekende opgeheven vingertje heeft plaatsgemaakt voor een uitgestoken hand en een uitnodiging om aan één van de vele gemeentelijke vergadertafels plaats te nemen. Je zou het de herontdekking van het publiek belang kunnen noemen. Zinvol? Zeker, maar er zijn ook valkuilen. Belanghebbenden kunnen waardevolle gesprekspartners, onmisbare ervaringsdeskundigen en gedreven ambassadeurs blijken. Ze kunnen zich echter ook ontoppen tot messcherpe critici, gedegen juridische opposanten en mediademagogen.

Marlies van Brunschot en Antje Fokkema

Maar ondanks al onze communicatieve inspanningen blijft het altijd de vraag of de intensieve aanpak ook daadwerkelijk garanties biedt voor draagvlak en betrokkenheid, positieve pers of een soepel planproces. Is zo'n verwachting trouwens wel reëel? Tot lering ende vermaak, een kijkje in de communicatieve keuken van Utrechtse bodemsaneringen.

Meepraten wordt politiek

In de meeste gevallen begint het traject, zoals verwacht, met een bodemonderzoek. Als er een risicovolle verontreiniging wordt geconstateerd en/of sanering onvermijdelijk is, worden de standaard middelen ingezet. Een mailing (in Utrecht heet dat dan een stadsplan), een bewonersavond. Wij vragen de zaal ook om een aantal vertegenwoordigers naar een projectgroep af te vaardigen. Deze groep praat mee over de organisatie van de sanering en neemt soms zelfs beslissingen. De plaatselijke betrokkenheid wordt door het bestaan

van zo'n projectgroep, mits ze natuurlijk wel écht mee mogen denken, enorm vergroot. De paniek neemt af en de bewoners laten zich minder leiden door de eventueel negatieve berichtgeving in de pers, juist omdat ze zich deelgenoot van het proces en de aanpak voelen. Wanneer de sanering door een ander wordt uitgevoerd, stelt de gemeente Utrecht regels aangaande de communicatie. Klachtenopvang en actieve informatievoorziening zijn aspecten die bepalend zijn voor de vergunningverlening. Op deze manier wil de gemeente, wanneer ze zelf niet de regie heeft, zekerheid over informatievoorziening aan omwonenden inbouwen.

Pro-actieve opstelling klaart de lucht

Bij grotere werken proberen wij het bewonersbelang in de uitvoering van het werk ook een betere plaats te geven. Maximale openheid is daarbij het devies. Een opzichter op de locatie, die speciaal tijd maakt en aanspreekbaar is voor bewoners, doet wonderen. En hetzelfde geldt voor een rondleiding op de plaats van sanering, wij noemen dat een schouw. De bewoners vinden het prettig een en ander met eigen ogen te kunnen zien en ter plaatse vragen te kunnen stellen. In Utrecht is dit al bij diverse werken uitgeprobeerd en de resultaten zijn uitstekend. De sfeer van heimelijkheid waar veel saneringen ongewild in zitten, vaak gevoed door de media, wordt er volkomen mee doorbroken. Na sanering houden wij ook nog een tijdje de vinger aan de pols bij de bewoners. Die nazorg is niet alleen nodig maar wordt ook hogelijk op prijs gesteld.

Tot zover de rozengeur en maneschijn. Onze communicatieve inzet

werpt natuurlijk niet altijd vruchten af. Bij gevoelige kwesties als bodemverontreiniging kan het, zoals iedereen weet, soms raar lopen.

Verschil met de eerder genoemde situaties is dat de gemeente vaak niet de aftrap doet maar een ongeruste, boze burger alarm slaat. Een doorgeroest vat, een injectiespuit of een 'ongelukkige' passage in een rapport. Niet de gemeente wordt gebeld maar de pers. En dan gaan er andere wetten gelden. Het is een ander krachtenveld waar je in terecht komt. Het nieuws ligt, onvolledig en wel, op straat en de gemeente moet vanuit een verdedigende positie gaan communiceren. De pers lijkt daarbij doelbewust olie op het vuur te willen gooien. Alles wat je doet is bij voorbaat fout of wordt verkeerd geïnterpreteerd. Uitspraken worden uit hun verband getrokken, interviews verknipt en feiten verdraaid. Het negatieve tij lijkt nauwelijks te keren en dan blijkt altijd weer hoe moeilijk het voor de gemeente is om op koers (open en klantgericht) te blijven. Toch is dat, simpel gezegd, precies wat er moet gebeuren. Nog te vaak boet onze communicatieve inzet aan waarde in omdat de pers een proces begint of beheerst. Paniekvoetbal. De luiken gaan dicht. En daarmee wordt de sfeer van heimelijkheid, die wij nou juist niet willen, alsnog gecreëerd met alle gevolgen van dien.

Op een aantal punten maken wij onze communicatieve beloftes dan ook nog niet volledig waar. Met andere woorden: wij praktiseren niet wat wij prediken. Openheid en klantgericht handelen moet van toepassing zijn op alle groepen en daar hoort de journalistiek ook bij. In dat verband moeten wij ook niet alleen willen weten wat de bewoners beweegt, maar ook het belang van de journalistiek beter leren kennen en onderkennen. Wat zij doen: het ontdekken van fouten en aan de kaak stellen van misstanden, is van grote maatschappelijke importantie. Dat ze daarbij soms té ver voor de muziek uitlopen, dieper graven dan nodig is of oneigenlijke linken leggen, is een begrijpelijke en te respecteren beroepsafwijking.

De door ons zo gepropageerde openheid schept niet alleen verwachtingen maar ook verplichtingen. Transparantie moet niet afhangen van mitsen en maren. Open communiceren betekent dat je je juist kwetsbaar op wilt en durft te stellen. Het moet namelijk niet zo worden dat je bewoners erbij betreft en een draagvlak creëert om fouten te verdoezelen of lastige vragen te voorkomen. De verleiding is groot maar de insteek verkeerd. In dat geval is het goed dat de journalistiek er is.

Over de auteurs



Mevr. M. van Brunschot
is werkzaam bij de afdeling
Communicatie gemeente
Utrecht, tel. 030-2867116,
e-mail:
m.v.brunschot@utrecht.nl.



Mevr. ir. A. Fokkema
is werkzaam bij de afdeling Milieu en Duurzaamheid gemeente Utrecht, tel. 030-2864200,
e-mail: a.fokkema@utrecht.nl.