

SV-410
PARCOMBO
PARticipatie en COMmunicatie bij
BOdemverontreiniging en -sanering

Eindrapportage

M.G. Elsman-Domburg (GGD Rotterdam e.o.)
F. Woudenberg (GGD Rotterdam e.o.)

september 2003

Gouda, SKB

Stichting Kennisontwikkeling Kennisoverdracht Bodem

Auteursrechten

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze opgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van SKB.

Het is toegestaan overeenkomstig artikel 15a Auteurswet 1912 gegevens uit deze uitgave te citeren in artikelen, scripties en boeken mits de bron op duidelijke wijze wordt vermeld, alsmede de aanduiding van de maker, indien deze in de bron voorkomt, "© ParComBo Participatie en Communicatie bij Bodemverontreiniging en -sanering - Eindrapportage", september 2003, SKB, Gouda."

Aansprakelijkheid

SKB en degenen die aan deze publicatie hebben meegewerkt, hebben een zo groot mogelijke zorgvuldigheid betracht bij het samenstellen van deze uitgave. Nochtans moet de mogelijkheid niet worden uitgesloten dat er toch fouten en onvolledigheden in deze uitgave voorkomen. Ieder gebruik van deze uitgave en gegevens daaruit is geheel voor eigen risico van de gebruiker en SKB sluit, mede ten behoeve van al degenen die aan deze uitgave hebben meegewerkt, iedere aansprakelijkheid uit voor schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van deze uitgave en de daarin opgenomen gegevens, tenzij de schade mocht voortvloeien uit opzet of grove schuld zijdens SKB en/of degenen die aan deze uitgave hebben meegewerkt.

Copyrights

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording and/or otherwise, without the prior written permission of SKB.

It is allowed, in accordance with article 15a Netherlands Copyright Act 1912, to quote data from this publication in order to be used in articles, essays and books, unless the source of the quotation, and, insofar as this has been published, the name of the author, are clearly mentioned, "©ParComBo Participation and Communication relating to Soil contamination and remediation - Final report", September 2003, SKB, Gouda, The Netherlands."

Liability

SKB and all contributors to this publication have taken every possible care by the preparation of this publication. However, it can not be guaranteed that this publication is complete and/or free of faults. The use of this publication and data from this publication is entirely for the user's own risk and SKB hereby excludes any and all liability for any and all damage which may result from the use of this publication or data from this publication, except insofar as this damage is a result of intentional fault or gross negligence of SKB and/or the contributors.

Titel rapport

ParComBo Participatie en Communicatie bij
Bodemverontreiniging en -sanering

Eindrapportage

SKB rapportnummer

SV-410

Project rapportnummer

SV-410

Auteur(s)

M.G. Elsmann-Domburg
F. Woudenberg

Aantal bladzijden

Rapport: 23
Bijlagen: 8

Uitvoerende organisatie(s) (Consortium)

DHV
GGD Rotterdam e.o.
KonICT
Royal Haskoning
Universiteit Twente
Witteveen + Bos

Uitgever

SKB, Gouda

Samenvatting

Psychosociale aspecten van bodemverontreiniging en -sanering zijn minstens zo belangrijk als de technische aspecten. Participatie en communicatie hebben een grote invloed op psychosociale aspecten bij bewoners. Ze kunnen ook het verloop van een sanering bepalen voor andere betrokkenen, zoals de overheid, saneerders en ontwikkelaars. Ze hebben ook invloed op de reputatie van de overheid en saneerders.

ParComBo was er op gericht communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en bodemsanering in Nederland te optimaliseren. Dit moet leiden tot:

- het beperken van hinder, ongerustheid en stress bij bewoners;
- het soepeler laten verlopen van bodemonderzoek en bodemsanering;
- het verbeteren van de reputatie van saneerders en de overheid.

Het project richtte zich geheel op de praktische invoering van bestaande inzichten die zijn verzameld in een handreiking. Dit is gedaan door de volgende producten te maken:

- online expertisecentrum (bodemwijzer.nl);
- cursus communicatie en participatie;
- modelverordening/kwaliteitshandvest provincies, gemeenten en particuliere saneerders;
- voorbeeldprojecten.

Trefwoorden**Gecontroleerde termen**

bewoners, bodemsanering, evaluatie
hinder, participatie

Vrije trefwoorden

kennisoverdracht, ongerustheid
online expertisecentrum,
risicocommunicatie, saneerders

Titel project

ParComBo Participatie en Communicatie bij
Bodemverontreiniging en -sanering

Projectleiding

GGD Rotterdam e.o.
(F. Woudenberg, 010 4339511)

Dit rapport is verkrijgbaar bij:

SKB, Postbus 420, 2800 AK Gouda

Report title
ParComBo Participation and Communication
relating to Soil contamination and remediation

SKB report number
SV-410

Final report

Project report number
SV-410

Author(s)
M.G. Elsmann-Domburg
F. Woudenberg

Number of pages
Report: 23
Appendices: 8

Executive organisation(s) (Consortium)

DHV
GGD Rotterdam e.o.
KonICT
Royal Haskoning
Universiteit Twente
Witteveen + Bos

Publisher
SKB, Gouda

Abstract

Psychosocial aspects of soil contamination and remediation are at least as important as the technical aspects. Participation and communication have a great effect on the psychosocial consequences for residents. They can determine the course of remediation for other involved parties, such as the government, remediators and developers. They also affect the reputation of the government and remediators.

ParComBo was geared to optimising communication and participation relating to soil contamination and soil remediation in the Netherlands. This was intended to result in:

- the limitation of nuisance, insecurity and stress caused to users;
- less resistance when conducting soil research and soil remediation;
- the improvement of the reputation of remediators and the government.

The project was completely focused on the practical introduction of existing insights that have been organised in a support programme. This was done by creating the following products.

- on line expertise centre (bodemwijzer.nl);
- communication and participation course;
- model by-laws/quality charter for provincial authorities, municipalities and remediators;
- example projects.

Keywords

Controlled terms

evaluation, nuisance, participation, residents,
soil remediation

Uncontrolled terms

insecurity, knowledge transfer,
on line expertise centre, remediators,
risk communication

Project title
ParComBo Participation and Communication
relating to Soil contamination and remediation

Projectmanagement
GGD Rotterdam e.o.
(F. Woudenberg, 010 4339511)

This report can be obtained by: SKB, PO Box 420, 2800 AK Gouda, The Netherlands
Netherlands Centre for Soil Quality Management and Knowledge Transfer (SKB)

VOORWOORD

In Nederland is bodemverontreiniging 'ontdekt' toen in 1980 in Lekkerkerk-West een grote bodemverontreiniging werd vastgesteld. De bewoners maakten zich grote zorgen over hun gezondheid en de overheid had er een nieuw probleem bij. Er is veel veranderd in het bodembeleid, 23 jaar na Lekkerkerk. Het aantal verontreinigingen bleek veel groter dan oorspronkelijk gedacht, maar we saneren 'verstandiger'. Bodem is inmiddels veel meer dan verontreiniging alleen en gelukkig bleek de gezondheidsschade door bodemverontreiniging mee te vallen. De angst bleef echter bestaan. Bij veel nieuw ontdekte verontreinigingen waren bewoners net zo bezorgd als die eerste keer in Lekkerkerk.

Al direct na Lekkerkerk bleken de psycho-sociale aspecten van bodemverontreiniging minstens zo belangrijk als de technische aspecten. Bewoners zijn niet bezorgd omdat deskundigen zeggen dat hun gezondheid gevaar loopt, maar omdat ze ongevraagd worden geconfronteerd met een probleem dat ze zelf niet kunnen oplossen, terwijl het vertrouwen in de instanties die dat wel kunnen, niet altijd even groot is. Het ministerie van VROM liet al in het begin van de jaren '80 onderzoek doen naar deze psychosociale kant van de bodemverontreinigingsproblematiek, Nederland Gifvrij werd opgericht en er verschenen tal van publicaties over communicatie, participatie en beleving van bodemverontreiniging en bodemsanering.

De stichting Natuur en Milieu zorgde ervoor dat deze onderwerpen in 1998 onderdeel werden van BEVER (beleidsvernieuwing bodemsanering). In 2000 gaf de stichting Natuur en Milieu het stokje weer over aan de overheid. Als reactie daarop is het project Participatie en Communicatie bij Bodemverontreiniging en –sanering (ParComBo) gestart.

ParComBo had als enige doel om twee A4-tjes met aanbevelingen over communicatie en participatie in de praktijk in te voeren. Geen nieuw onderzoek en geen nieuwe inzichten dus.

Het ParComBo-consortium denkt in deze opzet te zijn geslaagd. We hebben onder andere het online expertisecentrum BODEMWIJZER.NL op het web gezet als hét virtuele centrum voor communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en –sanering, we hebben een praktische cursus ontwikkeld, een modelverordening voor bevoegde gezagen en een modelkwaliteitshandvest voor particuliere partijen gemaakt en praktijkvoorbeelden beschreven.

Dit rapport geeft slechts een beknopte verslaglegging van de bereikte resultaten. Voor een betere en uitgebreidere kennismaking met de eindproducten van ParComBo verwijzen wij, geheel in de geest van de tijd, naar www.bodemwijzer.nl.

september 2003

INHOUD

		SAMENVATTING.....	V
		SUMMARY.....	VIII
Hoofdstuk	1	INLEIDING	1
	1.1	Uitgangssituatie	1
	1.2	Voor wie een probleem?	3
	1.3	Doelstelling	3
	1.4	Consortium, financiers en begeleidingscommissie	4
Hoofdstuk	2	ACTIVITEITEN OP HOOFDLIJNEN.....	6
	2.1	Activiteiten.....	6
	2.2	Methode en fasering	8
Hoofdstuk	3	RESULTATEN.....	9
	3.1	Online expertisecentrum	9
	3.1.1	Doelstellingen OEX.....	9
	3.1.2	Opzet van het expertisecentrum	9
	3.1.3	Evaluatie	11
	3.1.4	Stijl- en structuurkenmerken	12
	3.2	Cursusmodule.....	13
	3.2.1	Pilots	13
	3.3	Modelverordening en kwaliteitshandvest	16
	3.3.1	Modelverordening	16
	3.3.2	Kwaliteitshandvest	17
	3.4	Voorbeeldprojecten	18
	3.4.1	Eijsden	18
	3.4.2	Andere voorbeelden.....	18
Hoofdstuk	4	CONCLUSIES, VERVOLG EN AANBEVELINGEN.....	20
		LITERATUUR	22
Bijlage	A	HANDREIKING	
Bijlage	B	ONLINE ENQUETE – BODEMWIJZER	
Bijlage	C	VRAGENLIJST KWALITEITSHANDVEST	

SAMENVATTING

ParComBo **Participatie en Communicatie bij Bodemverontreiniging en -sanering**

Vanaf het eerste geval van bodemverontreiniging in Nederland is duidelijk dat de psycho-sociale aspecten van bodemverontreiniging en -sanering minstens zo belangrijk zijn als de technische aspecten.

Participatie en communicatie bepalen de invloed van de psycho-sociale aspecten bij bewoners in hoge mate. Ze kunnen ook het verloop van een sanering bepalen voor alle andere betrokkenen, zoals de overheid, (aspirant-)saneerders en (her-)ontwikkelaars. Ze hebben ook invloed op de reputatie van de overheid en (aspirant-)saneerders.

ParComBo was er op gericht communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en bodemsanering in Nederland te optimaliseren. Dit moest leiden tot:

- het beperken van hinder, ongerustheid en stress bij bewoners;
- het soepeler laten verlopen van bodemonderzoek en bodemsanering;
- het verbeteren van de reputatie van (aspirant-saneerders) en de overheid.

Omdat slechte of zelfs suboptimale participatie en communicatie problemen kunnen veroorzaken voor bijna alle groepen die zijn betrokken bij bodemverontreiniging en bodemsanering, vormden al deze groepen de doelgroepen van ParComBo. Met name zijn dit:

- bewoners;
- (aspirant-)saneerders (grondeigenaren, aannemers, ingenieursbureau enzovoorts);
- (her-)ontwikkelaars (woningcorporaties, projectontwikkelaars enzovoorts);
- overheid (vooral gemeentelijk en provinciaal).

Het project richtte zich geheel op de praktische invoering van bestaande inzichten. Dat gebeurde door producten te maken voor alle betrokken doelgroepen. Daarnaast was er een continue evaluatie van de mate waarin deze producten een bijdrage leveren aan de projectdoelen.

De producten die zijn ontwikkeld zijn:

- online expertisecentrum (Bodemwijzer);
- cursusmodule communicatie en participatie;
- modelverordening en kwaliteitshandvest provincies, gemeenten en particuliere saneerders;
- voorbeeldprojecten.

Online expertisecentrum

Het online expertisecentrum (OEX) is één van de belangrijkste producten van het project geworden. Het is een via Internet toegankelijke plaats waar informatie over bodemverontreiniging en -sanering is te vinden en waar participanten informatie kunnen toevoegen en elkaar kunnen vinden. De overige producten die binnen ParComBo zijn ontwikkeld, zijn hier eveneens te vinden. Als naam voor het expertisecentrum is gekozen voor Bodemwijzer. Bodemwijzer kan worden gevonden op het adres www.bodemwijzer.nl.

Uit een online enquête die bezoekers van Bodemwijzer bij het verlaten hiervan konden invullen bleken de volgende zaken:

- Men gaf aan informatieverstrekking via het Internet te prefereren boven schriftelijke informatie;
- Informatie via persoonlijke interactie (cursussen, scholing, symposia e.d.) werd tevens gewaardeerd;
- De respondenten gaven verder aan Bodemwijzer te zullen blijven bezoeken en anderen aan te bevelen de Bodemwijzer-site te bezoeken.

Sinds november 2002 hebben ruim 900 bezoekers Bodemwijzer bezocht. Bovendien hebben 34 bezoekers zich aangemeld om lid te worden van Bodemwijzer/het OEX.

Cursusmodule communicatie en participatie

Doel van de cursus is om bodemambtenaren meer te leren over de risicobeleving van alle betrokken partijen en ze praktische handvatten te geven voor communicatie en participatie gedurende het gehele bodemtraject.

De cursus bestaat uit een schriftelijke cursusbundel en een online cursus. In het theoretische gedeelte van de cursus komen onderwerpen als risicobeleving, communicatie, participatie en omgang met de pers aan bod. Om de theorie zo toegankelijk mogelijk te maken voor mensen die er in de praktijk mee aan de slag moeten, zijn 18 checklists ontwikkeld zoals een actorenanalyse, het opzetten van een bewonersavond en het opstellen en uitvoeren van een communicatieplan.

De online versie van de cursus geeft meerwaarde aan de cursus. Online kan naar behoefte informatie worden gezocht en kan er interactie plaatsvinden tussen de cursisten onderling rond de opdrachten.

De cursus is tijdens twee pilots geëvalueerd en aan de hand van de gemaakte opmerkingen en aanbevelingen verder aangepast. De algemene conclusie van de tweede pilotbijeenkomst is dat de ontwikkelaars van de cursus op de goede weg zijn. Het totale product wordt door de groep cursisten gewaardeerd, maar moet nog wel verder groeien. Dat groeien zit vooral in een uitbreiding met meer voorbeelden van ervaringen en praktijkvoorbeelden.

Met deze resultaten kan de cursus verder worden ontwikkeld en in de markt worden gezet.

Modelverordening en kwaliteitshandvest

Gemeenten, provincies en particuliere saneerders spelen een belangrijkere rol in het nieuwe bodembeleid. De nieuwe wet bodembescherming stelt verplicht dat een saneringsplan een communicatieparagraaf bevat. Goede ervaringen in het verleden van provincies met het vaststellen van een notitie betrokkenheid of inspraakverordening maakten het zinvol om binnen ParComBo een nieuwe modelverordening te maken die beter aan de huidige eisen voldoet. Voor de bevoegde gezagen is een modelverordening ontwikkeld. Voor particuliere saneerders is een kwaliteitshandvest ontwikkeld.

Burgers kunnen zich zowel op een verordening als op een kwaliteitshandvest beroepen.

De reacties van de bevoegde gezagen, ISV-gemeenten en provincies op de modelverordening waren overwegend positief. Met het inhoudelijk commentaar is de verordening verder aangepast. Er was vanuit de bevoegde gezagen veel interesse voor de modelverordening. Tot op heden heeft echter nog geen enkele provincie of gemeente gebruik gemaakt van het aanbod voor ondersteuning bij het aanpassen of opstellen van een verordening.

De reacties vanuit de mogelijke gebruikers van het kwaliteitshandvest waren ook positief. Met name het nut en het verwachte rendement van het kwaliteitshandvest werden positief beoordeeld. Er waren nog wel vragen over de beleidsmatige en bestuurlijke inbedding en over de inhoudelijke, structurele en kwaliteitsaspecten van de voorgestelde communicatie en participatie. De tekst van het handvest is aan de hand van het commentaar verder aangepast en verbeterd. Hiermee heeft ParComBo een kwaliteitshandvest opgeleverd dat de kwaliteit van het onderzoeken saneringswerk kan verhogen omdat er aan een minimumeis voor communicatie en participatie wordt voldaan.

Voorbeeldprojecten

Een aantal van bovengenoemde producten en deelproducten die als model kunnen dienen, zouden worden ontwikkeld in een aantal voorbeeldprojecten.

Het bleek niet eenvoudig een voorbeeldproject te vinden waarin producten van ParComBo verder ontwikkeld zouden kunnen worden.

ParComBo was al in het laatste stadium toen ook het laatste voorbeeldproject afviel. Daarom is door het consortium besloten over te gaan tot het beschrijven van verschillende cases. Deze be-

schrijvingen zijn op het OEX geplaatst. Er is een beschrijving te vinden van het project in Eijsden. Ook is het communicatie- en participatietraject beschreven van de bodemsanering in de Noord-Nieuwlandse Polder-Zuid te Maassluis, een leeflaagsanering in bewoond gebied. Bovendien is op het OEX een beschrijving van de bodemsanering van een voormalig Gasfabriekterrein in Kralingen, Rotterdam te vinden.

SUMMARY

ParComBo Participation and Communication relating to Soil contamination and remediation

From the very first case of soil contamination in the Netherlands, it was clear that the psychosocial aspects of soil contamination and remediation are at least as important as the technical aspects.

Participation and communication determine the influence of the psychosocial aspects on residents to a significant degree. They can also determine the course of the remediation for all parties involved, such as the government, (candidate) remediators and (re) developers. They affect the reputation of the government and (candidate) remediators.

ParComBo was geared to optimising communication and participation relating to soil contamination and soil remediation in the Netherlands. This was intended to result in:

- the limitation of nuisance, insecurity and stress caused to users;
- less resistance when conducting soil research and soil remediation;
- the improvement of the reputation of (candidate remediators) and the government.

The fact that poor or even sub-optimum participation and communication can cause problems for almost all groups involved in soil contamination and soil remediation meant that all the groups listed below are target groups of ParComBo:

- residents;
- (candidate) remediators (land owners, contractors, engineering companies);
- (re) developers (housing associations, project developers, etc.);
- government (especially municipal and provincial).

The project was completely focused on the practical introduction of existing insights. This was done by creating products for all the parties involved. There was also a continuous evaluation of the degree to which these products contribute to the project aims.

The products that were developed are:

- on line expertise centre (Bodemwijzer);
- course module for communication and participation;
- model by-laws and quality charter for provincial authorities, municipalities and private remediators;
- example projects.

On line expertise centre

The on line expertise centre (OEX) became one of the most important products of the project. It is a web site containing information on soil contamination and remediation to which participants can add information and through which they can contact each other. All the other products developed within ParComBo can be found here. Bodemwijzer is the name selected for the expertise centre. Bodemwijzer can be found at www.bodemwijzer.nl.

An on line survey that visitors to Bodemwijzer could fill in when leaving the site revealed the following issues:

- The provision of information via the Internet was preferable to written information;
- Information gained through personal interaction (courses, training, symposia, etc.) was also valued;
- The respondents also indicated that they would continue visiting Bodemwijzer and would recommend the site to others.

Since November 2002, more than 900 visitors have visited Bodemwijzer. Furthermore, 34 visitors have registered to become members of Bodemwijzer/het OEX.

Communication and participation course module

The course aims to teach civil servants dealing with soil issues more about the risk perceptions of all parties and to give them more practical handles for communication and participation during the entire soil process.

The course consists of a written course package and an on line course. Subjects such as risk perception, communication and participation and handling the press are covered in the theory section. Eighteen checklists, including an actors analysis, the organisation of a resident's evening and the creation and implementation of a communication plan were developed in order to make the theory as accessible as possible for the people who deal with this issue in practice.

The on line version of the course adds value to the course. It is possible to search for the required information on line and interaction can take place between students regarding the assignments.

The course was evaluated during two pilots and adjusted on the basis of comments and recommendations. The general conclusion of the second pilot meeting was that the developers of the course were on the right track. The total product is valued by the group of students, but some additional development is still needed. This development lies primarily in an extension to include more examples of experiences and practical examples.

These results can be used to further develop the course and launch it onto the market.

Model by-laws and quality charter

Municipalities, provincial authorities and private remediators play a more important role in the new soil policy. The soil protection act makes it compulsory for remediation plans to include a communication paragraph. Provincial authorities' good experiences with the establishment of an involvement memorandum or participation by-law make it useful to create a new model by-law within ParComBo that meets the current demands more effectively. A model by-law has been developed for the competent authorities. A quality charter has been developed for private remediators.

Members of the public can call on a by-law or a quality charter.

The reactions of the competent authorities, ISV municipalities and provincial authorities were predominantly positive. The by-law was amended on the basis of substantive comments. Competent authorities showed a great deal of interest in the model by-law. However, to date no provincial or municipal authorities have made use of the offer of support when amending or creating by-laws.

The reactions from potential users of the quality charter were also positive. Especially the usefulness and the expected yield of the quality charter were evaluated positively. There were still some questions on the policy and administrative embedding and on the content and structural and quality aspects of the proposed communication and participation. The text of the charter was further amended and improved on the basis of the comments. With this, ParComBo has produced a quality charter that can increase the quality of the research and remediation work due to the fact that a minimum requirement for communication and participation is met.

Example projects

A number of the products and sub-products referred to above that may serve as a model were to be developed in example projects.

It was actually very difficult to find an example project in which ParComBo could undergo further development.

ParComBo was already in its final stage when the last example project was abandoned. This is why the consortium decided to switch to the description of various cases. These descriptions were placed on the OEX. A description of the project in Eijsden is available. There is also a de-

scription of the communication and participation scheme for the soil remediation in the Noord-NieuwlandsePolder-Zuid in Maassluis, a residential layer remediation in a populated area. Furthermore, the OEX also has a description of the remediation of the soil at former gas factory premises in Kralingen, Rotterdam.

HOOFDSTUK 1

INLEIDING

1.1 Uitgangssituatie

Vanaf de ontdekking van de verontreiniging in Lekkerkerk bleek dat de psycho-sociale aspecten van bodemverontreiniging minstens zo belangrijk waren als de technische aspecten. Psycho-sociale invloeden leveren net zo goed gezondheidsschade op als de directe gevolgen van giftige stoffen. Het risicoperceptiemodel (zie figuur 1) kan verklaren waarom de ene persoon wel bang wordt en de ander niet.



Fig. 1. Risicoperceptiemodel.

De deskundige let vooral op de bovenste factor: de ernst. Het is immers de taak van deskundigen om te beoordelen of een relatie tussen milieuverontreiniging en gezondheidsschade mogelijk is. Zo'n beoordeling drukt de deskundige bijna altijd uit in een kans op het optreden van bepaalde nadelige gevolgen. De conclusie van een bodemonderzoek luidt bijvoorbeeld:

"De kans is 1 op de 1.000.000 dat een persoon ooit in zijn leven kanker krijgt door de aanwezigheid van 30 milligram benzo(a)pyreen per kilogram bodemgrond."

Zo'n uitspraak helpt de mensen die op de met benzo(a)pyreen verontreinigde bodem wonen echter weinig bij het beoordelen van de situatie. Het beantwoordt niet hun vraag:

"Is die benzo(a)pyreen gevaarlijk voor mij of mijn gezin?"

De deskundige kijkt bijna uitsluitend naar de verwachte gezondheidsschade. De bedreigde persoon onthoudt alleen dat de kans bestaat dat gezondheidsschade optreedt, ook al is die klein (net als de kans dat je ooit de lotto wint).

Getroffen burgers letten daarbij veel meer op de andere factoren uit het model plus vele andere die daaraan kunnen worden toegevoegd.

Mensen zijn dus bang als de blootstelling niet vrijwillig is, als ze er zelf geen invloed op kunnen uitoefenen, als ze er geen voordeel van ondervinden, als er veel negatieve aandacht in de media voor is, als de verantwoordelijke instantie niet wordt vertrouwd, als ze het idee hebben dat informatie wordt achtergehouden enzovoorts.

Mensen wonen zelden vrijwillig op een bodemverontreiniging, ze kunnen verontreinigde grond niet zelf weghalen, aan een bodemverontreiniging zit weinig voordeel, de negatieve aandacht in de media is vooral in de beginfase groot en voor het oplossen van het probleem zijn mensen afhankelijk van een overheid die ze niet vertrouwen en waarvan ze het idee hebben dat ze informatie achterhouden.

Het ministerie van VROM financierde begin jaren '80 een uitgebreid onderzoek dat uitmondde in een hoofdrapport [Baas et al., 1984] en vijf deelrapporten [Baas 1984, De Boer 1984, Geerlings 1984, Hoefnagel en Van der Wouden 1984, Melief 1984]. Communicatie, participatie en hulpverlening waren belangrijke onderdelen in het onderzoek.

De bodemverontreiniging in Lekkerkerk was ook de directe aanleiding voor de oprichting van de stichting Nederland Gifvrij. Nederland Gifvrij is opgericht om bewoners te ondersteunen bij alles wat te maken heeft met bodemverontreiniging en bodemsanering. De nadruk van de steun lag in het verschaffen van informatie over inhoudelijke en procedurele zaken.

De stichting en haar medewerkers hebben altijd het belang van goede communicatie en participatie benadrukt. Tegelijkertijd hadden zij vaak kritiek op de bestaande werkwijze. Die kritiek en suggesties ter verbetering zijn te vinden in de gifnieuwsbrief en de vele publicaties (o.a. [Van Arkel 1985, Versteegde 1989, Versteegde 1991, Voormolen et al. 1997]) van Nederland Gifvrij. Nederland Gifvrij werkte ook mee aan een initiatief van de vier grote steden om communicatie te stimuleren, wat uitmondde in een boek over communicatie met bevolking en media bij bodemverontreiniging [Woudenberg 1995].

Rond 1995 zijn ook de eerste initiatieven genomen voor de herziening van het bodemsaneringsbeleid in Nederland. Dat heeft gestalte gekregen in het BeVer-traject (BeVer = BEleidsVERnieuwing bodemsanering). BeVer had een apart deelproject 'Beleidsvernieuwing, informatie en participatie bodemsanering'. Hierin zijn opnieuw alle aandachtspunten verzameld [Van de Westeringh en Koops 1999 en De Baas 2000].

De nieuwe leidraad bodembescherming bevat een hoofdstuk over communicatie en participatie. Daarin zit ook een korte handreiking met de belangrijkste aanbevelingen voor de praktijk.

De bodemwereld is inmiddels volwassen geworden. De opheffing van Nederland Gifvrij en de invoering van BeVer (met de grotere invloed van overheden en particuliere saneerders) maakten de afgelopen periode bij uitstek geschikt om extra veel aandacht te besteden aan de invoering van aanbevelingen voor communicatie en participatie. Per 1 januari 2003 zijn 25 ISV-gemeenten, naast de vier grote steden, bevoegd gezag geworden inzake bodemverontreiniging. Dit betekent dat nog meer ambtenaren te maken hebben gekregen met bodemtrajecten in hun gemeenten en dus ook met communicatie en participatie bij die trajecten.

Inzichten uit het verleden zijn te gebruiken om gemaakte fouten te voorkomen en nieuwe mogelijkheden (nieuwe media) te ontwikkelen. Er was en is nu ook een uitgelezen mogelijkheid om communicatie en participatie te verankeren in de praktijk.

1.2 Voor wie een probleem?

Slechte of zelfs suboptimale participatie en communicatie kunnen problemen veroorzaken voor bijna alle groepen die zijn betrokken bij bodemverontreiniging en bodemsanering, met name:

- bewoners;
- (aspirant-)saneerders (grondeigenaren, aannemers, ingenieursbureaus enzovoorts);
- (her-)ontwikkelaars (woningcorporaties, projectontwikkelaars enzovoorts);
- overheid (vooral gemeentelijk en provinciaal).

Bovengenoemde groepen waren de doelgroepen van ParComBo.

De bewoners ondervinden de gevolgen van slechte communicatie en participatie het meest direct. Suboptimale communicatie en participatie kunnen leiden tot meer hinder, ongerustheid en stress. Deze effecten leveren misschien wel meer gezondheidsschade op dan de directe gevolgen van giftige stoffen.

De (aspirant-)saneerders kunnen ook nadelige gevolgen ondervinden. Suboptimale communicatie en participatie kunnen leiden tot een stroever verloop van onderzoek en sanering. Dat kan zelfs leiden tot ernstige vertraging of het moeten herzien van plannen en besluiten. Aannemers kunnen hierdoor vertraging oplopen of geconfronteerd worden met boze omwonenden.

Grondeigenaren en (her-)ontwikkelaars krijgen vaker te maken met restverontreinigingen en locaties met gebruiksbepalingen. De gebruiksbepalingen moeten worden gehandhaafd, maar deze groep zal dat willen doen zonder dat de reputatie (en de huizenprijzen) van de locatie naar beneden gaat. Suboptimale communicatie en participatie kunnen leiden tot het niet handhaven van gebruiksbepalingen en achteruitgang van de reputatie van een gebied.

Suboptimale communicatie en participatie kunnen tenslotte leiden tot aantasting van de naam en het verlies van vertrouwen in (aspirant-)saneerders en overheid. Vooral voor de overheid is dat een probleem, omdat in de meeste gevallen bewoners en andere betrokken partijen de overheid verantwoordelijk houden voor het oplossen van bodemproblemen.

1.3 Doelstelling

De brede en uiteindelijke hoofddoelstelling van ParComBo was het verbeteren van de communicatie en de participatie bij bodemverontreiniging en bodemsanering in Nederland.

Dit is gebeurd door de aanbevelingen uit de handreiking communicatie en participatie (bijlage A) te implementeren. Daartoe zijn in dit project een aantal producten en instrumenten ontwikkeld. De verbeterde communicatie en participatie moeten bijdragen aan:

- het beperken van hinder, ongerustheid en stress bij bewoners;
- het soepeler laten verlopen van bodemonderzoek en bodemsanering;
- het verbeteren van de reputatie van en het vertrouwen in (aspirant-)saneerders en de overheid.

Voor het behalen van deze doelstellingen waren er twee specifieke projectdoelen:

- Zorgen dat de aanbevelingen uit de handreiking communicatie en participatie zoveel mogelijk toegepast worden bij bodemverontreinigingen en bodemsaneringen in Nederland;
- Evaluatie van de toepassing van de aanbevelingen uit de handreiking communicatie en participatie bij bodemverontreinigingen en bodemsaneringen in Nederland.

Met goede communicatie en participatie gedurende een bodemtraject kun je niet alle problemen die er tijdens het proces bestaan, oplossen. Een belangrijk aangrijpingspunt is het wegnemen van onzekerheden. Door communicatie en participatie kunnen betrokken doelgroepen bij het bodemtraject worden betrokken en wordt hun onzekerheid verminderd.

1.4 Consortium, financiers en begeleidingscommissie

Consortium

Het initiatief voor het opzetten van ParComBo en de uitvoering van het project is genomen in consortiumverband met de volgende personen en partijen:

- Dr. F. (Fred) Woudenberg, Gemeentelijke Gezondheidsdienst voor Rotterdam e.o.
- Drs. M.G. (Lianne) Elsmann-Domburg, Gemeentelijke Gezondheidsdienst voor Rotterdam e.o.
- Dr. J.M. (Jan) Gutteling, Universiteit Twente
- M. (Mark) de Roo, Universiteit Twente
- Mr. M. (Miriam) Engelen, Witteveen + Bos
- Drs. K. (Karin) van der Bijl, Witteveen + Bos
- Ing. I. (Ietske) Roest, Royal Haskoning (tot 12-2002)
- Drs. O.M. (Odette) Wassenaar, Royal Haskoning
- C.W.M. (Cor) Neeft, Royal Haskoning
- Ir. P.J. (Peter) de Bruijn, DHV (tot 10-2002)
- Drs L. (Lex) Stax, DHV (vanaf 10-2002)
- H. (Herbert) Lansink, KonICT

De elf initiatiefnemers en de zes instanties die het consortium vormen waren gezamenlijk verantwoordelijk voor het project. De eindverantwoordelijkheid lag bij de coördinator.

De taakverdeling was grofweg als volgt::

- GGD Rotterdam: algemene coördinatie en ontwikkeling producten;
- Universiteit Twente: coördinatie onderzoek en methodologie en (mede)evaluatie andere producten;
- Witteveen + Bos: (mede)ontwikkeling producten waarbij grote bijdrage aan de ontwikkeling van de modelverordening en kwaliteitshandvest en liaison naar particuliere partijen;
- Royal Haskoning: (mede)ontwikkeling producten waarbij grote bijdrage aan de ontwikkeling van de cursusmodule en het uitwerken van een casus;
- DHV: (mede)ontwikkeling producten en aandragen en uitwerken van voorbeeldprojecten;
- KonICT: (mede)ontwikkeling en beheer van het online expertisecentrum.

Financiers

De volgende partijen hebben naast de partijen uit het consortium een financiële bijdrage aan ParComBo geleverd:

- SKB, Stichting Kennisontwikkeling Kennisoverdracht Bodem;
- VROM, Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieu;
- IPO, Interprovinciaal overleg;
- Gemeenten: Dordrecht, Rotterdam en Schiedam.

Begeleidingscommissie

Om te bewaken dat met ParComBo voldaan werd aan de behoeften van de vertegenwoordigde partijen is een begeleidingscommissie ingesteld. Tijdens de gehele duur van het project is zij een aantal keer bij elkaar geweest of hebben schriftelijk op de verschillende producten gereageerd.

De begeleidingscommissie bestond uit de volgende personen:

- Dhr. Jos Verheul, namens SKB
- Dhr. Ruud Cino, namens VROM
- Mw. Antje Fokkema, gemeente Utrecht, namens VNG
- Dhr. Hugo Artz, provincie Noord-Brabant, namens IPO
- Mw. Hilde Bakker, namens stichting bodemsanering NS
- Dhr. Hanco de Baas, stichting natuur en milieu (tot oktober 2002)
- Mw. Sandra Buys, gemeente Tilburg

- Dhr. Henk Jans, provinciaal bureau medische milieukunde Brabant/Zeeland
- Mw. Annemarie van de Vusse, Vusse adviesbureau
- Dhr. Kees Stuurop, landelijk coördinatiecentrum opbouwwerk
- Mw. José Höppener, meldpuntennetwerk.

HOOFDSTUK 2

ACTIVITEITEN OP HOOFDLIJNEN

2.1 Activiteiten

Ontvangergericht maatwerk stond centraal in ParComBo. Verschillende activiteiten zijn ondernomen om de aanbevelingen uit de handreiking te implementeren. De belangrijkste producten van ParComBo zijn:

- online expertisecentrum;
- cursusmodule communicatie en participatie;
- modelverordening en kwaliteitshandvest provincies, gemeenten en particuliere saneerders;
- voorbeeldprojecten.

Online expertisecentrum

Een online expertisecentrum is één van de belangrijkste producten van het project geworden. Het is een via Internet toegankelijke plaats waar informatie over bodemverontreiniging en -sanering is te vinden en waaraan participanten informatie kunnen toevoegen en elkaar kunnen vinden.

Een groot voordeel van zo'n kenniscentrum is dat de beschikbare kennis en ervaringen niet langer zijn gebonden aan individuen, maar algemeen toegankelijk zijn. Het online karakter is een garantie voor laagdrempelige toegang.

Het expertisecentrum moet dienen als databank van achtergrondinformatie. Een literatuuroverzicht, de handreiking, een elektronische versie van de cursusmodule en de modelverordening kwamen als eerste in aanmerking.

Het expertisecentrum moet ook een verzamelplaats worden van initiatieven en cases, waaronder beschrijvingen van de voorbeeldprojecten. Daarbij hoort ook voorbeeldmateriaal, zoals brieven en een kwaliteitshandvest. Gemeenten en saneerders kunnen dit voorbeeldmateriaal downloaden en, met wat aanpassingen, direct gebruiken.

Het expertisecentrum moet verder een verwijfsfunctie hebben, met links naar andere relevante plaatsen met informatie over de bodem, zoals de startpagina bodem en de portal van SKB.

Het online expertisecentrum kan ook een belangrijke bijdrage gaan leveren aan het opzetten en in stand houden van een netwerk. Een voor bewoners goed toegankelijk expertisecentrum kan niet alleen dienen als gegevens- en inspiratiebron, maar ook direct een rol spelen in participatieprocessen.

Het online expertisecentrum moet hét systeem in Nederland worden waar betrokkenen aan denken en gebruik van maken als het gaat om communicatie en participatie bij bodemzaken. Het is bedoeld voor alle doelgroepen die in par. 1.2 zijn genoemd.

Als het expertisecentrum die functie krijgt en zijn verwachtingen waar maakt, ligt het voor de hand om het ook na afloop van het project in stand te houden. Hiervoor is in het project een plan gemaakt. De duurzaamheid van het expertisecentrum is een groot voordeel en maakt dat het niet gebonden is aan personen.

Cursusmodule communicatie en participatie

Veel betrokkenen bij de bodem volgen cursussen of andere vormen van scholing. Zeker nu de ISV-gemeenten per 1 januari 2003 bevoegd gezag zijn geworden bij bodemverontreiniging, volgen betrokken ambtenaren aanvullende cursussen.

Een cursusmodule 'communicatie en participatie' kan worden ingepast bij bestaande opleidingen of op zichzelf staan. Het is vooral bedoeld voor gemeente- en provincieambtenaren, maar varianten kunnen ook worden gebruikt voor andere partijen.

Een elektronische versie van de cursusmodule is op het online expertisecentrum geplaatst. Doel van de cursus is om bodemambtenaren meer te leren over de risicobeleving van alle betrokken partijen en ze praktische handvatten te geven voor communicatie en participatie gedurende het gehele bodemtraject.

Modelverordening en kwaliteitshandvest

Gemeenten, provincies en particuliere saneerders spelen een steeds belangrijkere rol in het nieuwe bodembeleid. In het verleden heeft een aantal provincies (zie o.a. [Provincie Noord-Holland, 1985 en Provincie Zuid-Holland, 1987]) goede ervaringen opgedaan met het op- en vaststellen van een notitie betrokkenheid of een inspraakverordening.

De goede ervaringen in het verleden in combinatie met twijfels aan de verouderde versies maakten het zinvol om binnen ParComBo een nieuwe modelverordening te maken die beter aan de huidige eisen voldoet. De handreiking kon daarvoor als basis dienen. Provincies en de ISV-gemeenten kunnen de modelverordeningen (gedeeltelijk) overnemen en vaststellen.

Particuliere saneerders kunnen de punten uit de handreiking overnemen in de vorm van een kwaliteitshandvest. Het kwaliteitshandvest is geschreven in de vorm van een intentiedocument. Met het vaststellen van een kwaliteitshandvest geeft een (aspirant-)saneerder (grondeigenaren, aannemers, ingenieursbureaus enzovoorts) aan dat de saneerder zich zal inzetten om communicatie en participatie rond bodemtrajecten waar de saneerder bij betrokken is, zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Zo'n kwaliteitshandvest kan dan niet alleen de kwaliteit van het onderzoek- en saneringswerk verhogen, maar voor opdrachtgevers en bewoners ook als een garantie werken dat aan minimumeisen van communicatie en participatie wordt voldaan.

Burgers kunnen zich zowel op een verordening als op een kwaliteitshandvest beroepen. De nieuwe wet bodembescherming stelt verplicht dat een saneringsplan een communicatieparagraaf bevat. De verordening en het kwaliteitshandvest zouden hiernaar en naar een model van een communicatieparagraaf kunnen verwijzen.

ParComBo heeft zich niet beperkt tot het opstellen van een modelverordening of kwaliteitshandvest. De projectleden hebben gemeenten, provincies en grote particuliere saneerders actief benaderd om ze te bewegen de modelverordening of het modelhandvest over te nemen.

Voorbeeldprojecten

Een aantal van bovengenoemde producten en deelproducten die als model kunnen dienen, zouden worden ontwikkeld in een aantal voorbeeldprojecten. Een aantal typen voorbeeldprojecten zou worden gezocht: een sanering met veel vragen en problemen rond communicatie en participatie, een grote sanering door een particuliere saneerder en een sanering in een kleine gemeente met zeer beperkte ambtelijke capaciteit op bodemgebied.

Twee concrete suggesties waren de sanering/herinrichting van oude stortplaats/industrieterrein in Eijsden en de sanering van de Volgermeerpolder.

Evaluatie

Naast het ontwikkelen en gebruiken van producten, was evaluatie een belangrijke activiteit binnen ParComBo (zie ook paragraaf 1.3: Doelstelling). De productevaluatie is direct met het opstellen van de producten begonnen. De producten zijn daartoe eerst voorgelegd aan de consortiumleden en vervolgens aan de begeleidingscommissie. Na invoering van de producten is de evaluatie continu blijven doorgaan, zowel intern als extern.

Vervolgens is na de productevaluatie en invoering van de producten een effectevaluatie een logische stap, maar deze maakt geen deel uit van het huidige project ParComBo.

2.2 Methode en fasering

ParComBo heeft gebruik gemaakt van een bijzondere insteek en een bijzondere methode.

De insteek is te beschrijven als veel effect met weinig papier. Het project richtte zich geheel op de implementatie van bestaande inzichten, waarvan de belangrijkste zijn samengevat in de handreiking. Andere uitgangspunten waren om met maatwerk alle doelgroepen zoveel mogelijk individueel (gemeenten, provincies, particuliere saneerders, bewonersorganisaties) te bereiken.

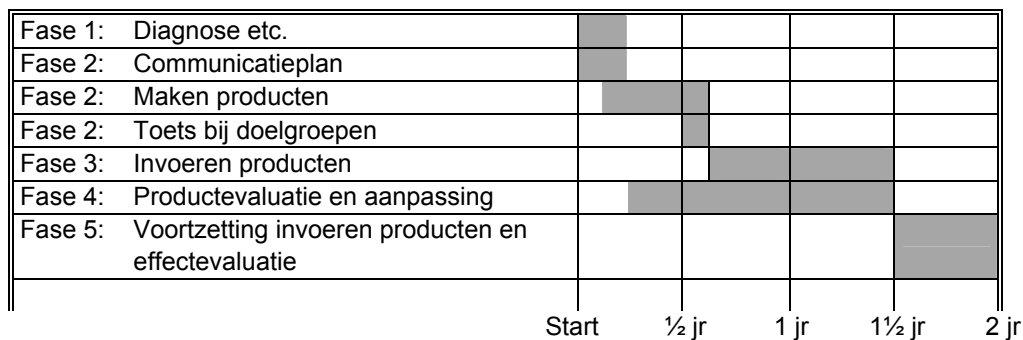
De methode die daarvoor zou worden gebruikt en die daarbij naadloos aansluit is de ontwerp-aanpak van de communicatie zoals toegepast door het Twente Instituut voor Communicatie Research.

De ontwerp-aanpak onderscheidt vier fasen:

- Fase 1: Problemdiagnose, beleidsanalyse en formulering communicatiestrategie;
- Fase 2: Maken communicatieplan, maken en eerste toets van producten;
- Fase 3: Invoering van producten;
- Fase 4: Evaluatie, feedback en aanpassing.

Deze vier fasen zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden. De fasen zijn te zien als de voorbereiding (fasen 1 en 2) en de evaluatie (fase 4) van de kern van ParComBo, de implementatie van de producten (fase 3). De effectevaluatie (fase 5) valt niet binnen het huidige project, maar zou een logische aanvulling op het huidige project zijn (zie tabel 1).

Tabel 1. Tijdschema.



HOOFDSTUK 3

RESULTATEN

3.1 Online expertisecentrum

Zoals in hoofdstuk 2 reeds is aangegeven is het online expertisecentrum één van de belangrijkste producten van het project. Onder een online expertisecentrum (OEX) wordt verstaan een via internet toegankelijke plaats waar informatie over bodemverontreiniging en -sanering is te vinden en waaraan participanten informatie kunnen toevoegen en elkaar kunnen vinden. Een medium waar relevante informatie over bodemzaken gevonden en gedeeld kan worden, waaronder ook de overige producten die ontwikkeld zijn binnen het ParComBo-project.

3.1.1 Doelstellingen OEX

De hoofddoelstelling van ParComBo was optimalisatie van de communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en bodemsanering in Nederland. Dat zou gebeuren door de praktische invoering van bestaande inzichten. De ontwikkeling van een online expertisecentrum vervulde hierin een centrale rol.

Vanuit het communicatie-aspect vormt het expertisecentrum het medium waarlangs kennis en inzichten worden gedeeld binnen het beroepsveld en met het algemeen publiek. Het expertisecentrum vormt een database van relevante informatie, links en verwijzingen. De producten, ontwikkeld in het kader van het ParComBo-project, vormen de basis van deze kennisdatabase en bevatten waardevolle inzichten op het gebied van de communicatie en participatie. Niet alleen de in het expertisecentrum opgenomen producten zijn gericht op participatie. Het expertisecentrum speelt ook zelf een rol ter ondersteuning van participatieprocessen. Het is in dit opzicht vormgegeven als een virtuele gemeenschap¹ waarin gebruikers ervaringen en kennis kunnen uitwisselen en actief kunnen participeren. Conform de doelstelling van het ParComBo-project vervult het expertisecentrum dus zowel een rol in de communicatie van bestaande kennis en inzichten als in het bieden van faciliteiten ter ondersteuning van participatieprocessen.

Online toegankelijkheid via een expertisecentrum biedt garanties voor een optimale kennisoverdracht. Door de kennis via Internet beschikbaar te stellen kan een breed publiek profiteren van opgedane kennis en inzichten. De mogelijkheden tot interactie tussen gebruikers stimuleert het delen van nieuwe kennis en inzichten binnen het beroepsveld en met het algemeen publiek. Het ontstaan van een virtuele gemeenschap, waarin gebruikers volgens een kennispiraal in een continu proces (nieuwe) kennis en inzichten uitwisselen, zou in optimale vorm resulteren in *'hét systeem in Nederland waar betrokkenen aan denken als het gaat om communicatie en participatie bij bodemzaken'*.

3.1.2 Opzet van het expertisecentrum

Als naam voor het expertisecentrum is gekozen voor Bodemwijzer. Bodemwijzer kan gevonden worden op het adres www.bodemwijzer.nl. Een bezoeker komt binnen in het zogenaamde 'front office' (figuur 2), een homepage waar informatie wordt gegeven over de doelstellingen van het expertisecentrum, de aangeboden informatie en procedurele informatie hoe men toegang kan krijgen tot de gebruikersgroepen in het eigenlijke expertisecentrum, het 'back office' (figuur3).

¹ Virtuele gemeenschappen zijn ontmoetingsplaatsen op het internet waar gediscussieerd wordt, gemeenschappelijke kennis opgebouwd en uitgewisseld wordt en virtuele ontmoetingen plaats vinden tussen mensen die een gemeenschappelijke interesse delen.

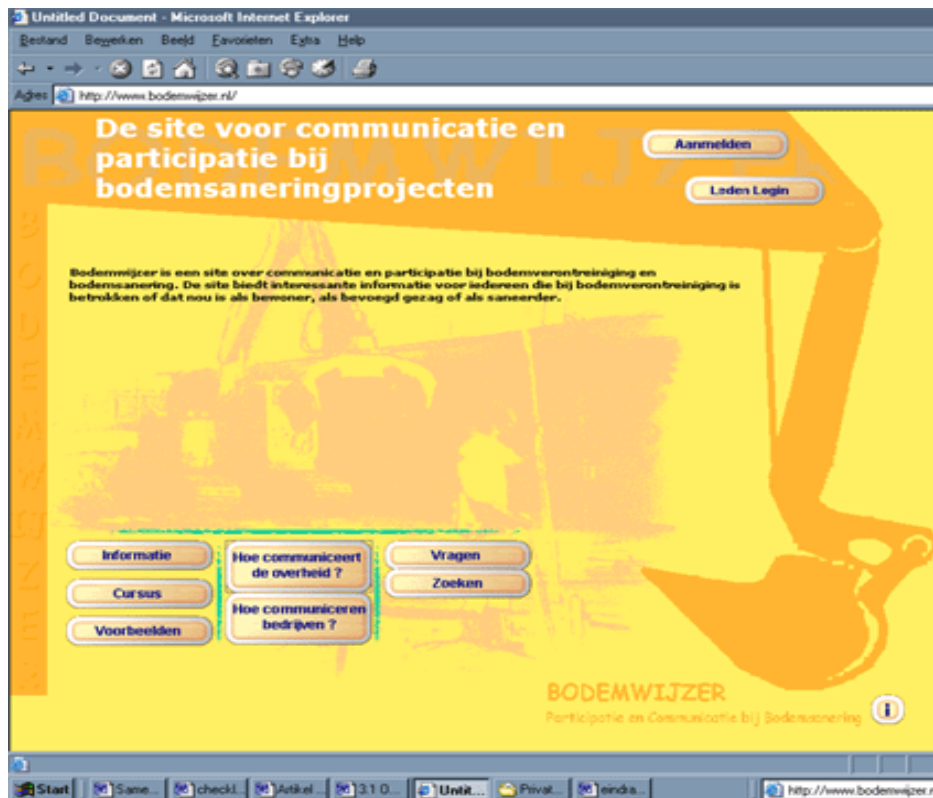


Fig. 2. 'Front office'/ Homepage met informatie over de inhoud en opzet van het expertisecentrum.

Doel van het 'front office'/ de homepage is de bezoeker in één oogopslag van alle relevante informatie te voorzien over de doelstellingen van het expertisecentrum en de aanwezige informatie en faciliteiten. Via het front office is de meeste informatie over participatie en communicatie toegankelijk gemaakt zonder dat de bezoeker zich hoeft aan te melden. Indien de bezoeker gebruik wil maken van de overige informatie en faciliteiten die het expertisecentrum biedt, moet hij zich wel aanmelden voor het back office. Het voordeel van een afgeschermd gedeelte waarvoor bezoekers zich moeten aanmelden, is dat de bezoeker bekend wordt bij de beheerders van Bodemwijzer. Op deze manier kan de bezoeker nog beter van informatie worden voorzien.



Fig. 3. 'Back office', het daadwerkelijke expertisecentrum.

In het back-office kan de gebruiker onder andere naar eigen inzicht informatie raadplegen, kennis delen en discussiëren met andere gebruikers. Ook kan bijvoorbeeld binnen gebruikersgroepen gewerkt worden aan specifieke projecten op het gebied van participatie en communicatie. Het afgeschermd werken van een gebruikersgroep maakt dat de leden zich vrijer voelen om te discussiëren en kennis uit te wisselen.

3.1.3 Evaluatie

Belangrijk bij het evalueren van een online medium is de toetsing of voldaan wordt aan bepaalde algemeen geldende eisen op het gebied van vormgeving, navigatie, stijl, structuur en indeling. De zogenaamde *Heuristieken van het Web* [Kristof en Satran, 1995] zijn hiervoor als leidraad gebruikt.

Aan het online expertisecentrum is een enquête gekoppeld, die gebruikers bij het verlaten van de website kunnen invullen om een oordeel te geven over bovenstaande aspecten (figuur 4). In bijlage B bij dit rapport is de vragenlijst opgenomen.



Fig. 4. Usability-enquête volgens de 'Heuristieken van het Web'.

De enquête is gelijktijdig met de definitieve versie van de Bodemwijzer-site online geplaatst, kort voor de tweede pilot-evaluatie van de elektronische versie van de cursus module. Tot op heden zijn er acht enquêtes retour ontvangen waarvan er slechts vijf volledig ingevuld zijn en daardoor bruikbaar voor de evaluatie. Aan de resultaten van de enquête kunnen hierdoor helaas geen wetenschappelijk betrouwbare conclusies worden verbonden. Hieronder staat een aantal interessante responsgegevens vermeld. Voor een verdere evaluatie van de Bodemwijzer-site is gebruik gemaakt van een theoretische toetsing aan de hand van de eerder genoemde 'Heuristieken van het Web' en bestaande conventies op het gebied van web usability [Nielsen, 2000].

Eind januari 2003, het moment dat het expertisecentrum online kwam, is er een mailing verstuurd naar 950 adressen van relevante organisaties en personen, werkzaam op het gebied van bodemverontreiniging en -sanering. De respons op de enquête duidt erop dat de meeste bezoekers via deze weg op de hoogte zijn gesteld van het bestaan van het expertisecentrum. Ook hebben een aantal respondenten deel uit gemaakt van de tweede pilotgroep van de cursusevaluatie en zijn hierdoor aangemeld als gebruiker. Niet alle respondenten geven aan de informatie die men zocht ook gevonden te hebben.

Men gaf aan informatie te missen, namelijk:

- informatie over cruciale communicatiemomenten+
- informatie over vrijkomend grondwater bij bodemsaneringsprojecten+
- verwijzingen en referenties (bv. BodemBreed)+
- technische bodeminformatie.

Verder gaf men aan informatieverstrekking via het Internet te prefereren boven schriftelijke informatie. Informatie via persoonlijke interactie (cursussen, scholing, symposia e.d.) werd tevens gewaardeerd. De respondenten gaven ook aan Bodemwijzer te zullen blijven bezoeken en anderen aan te bevelen de Bodemwijzer-site te bezoeken.

Op basis van een theoretische toetsing van Bodemwijzer aan de bestaande conventies op het gebied van webdesign kan het volgende worden opgemerkt. Eén van de eerste vragen die tijdens het ontwerpproces actueel werd is de vraag: "Hoe moeten de inhoud, stijl, structuur en navigatie worden vormgegeven om de gestelde doelen te behalen?" Zoals eerder genoemd, is het expertisecentrum opgedeeld in een zogenaamd 'front' en 'back office'. Dit is een technische onderverdeling naar de faciliteiten en informatie die de verschillende delen van de site bieden. De structuur en navigatie dienen te worden gekozen op basis van gebruiksgemak en overzichtelijkheid. Betreffende stijl en vormgeving zijn uniformiteit en consistentie een voorwaarde voor succesvol webdesign.

3.1.4 *Stijl- en structuurkenmerken*

Inhoud

De centrale vraag hierbij is of de inhoud goed aansluit op de doelstellingen van ParComBo. Alle informatie en producten in het expertisecentrum zijn gericht op communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en -sanering. De inhoud sluit in dit opzicht uitstekend aan bij de geformuleerde doelstellingen. Een andere belangrijke vraag is of de site voldoende communiceert aan bezoekers over welke informatie op de website gevonden kan worden. Uit dit oogpunt is een homepage (front office) gecreëerd waarop bezoekers worden geïnformeerd over de inhoud van het expertisecentrum.

Gebruiksgemak

Volgens de gebruikershandleiding moet de bezoeker beschikken over Microsoft internet explorer om gebruik te kunnen maken van het expertisecentrum. Een gebruiker met een andere internet verkenners (bv. Netscape navigator) ondervindt in dit opzicht een nadeel, maar hierover wordt men op de eerste pagina van de Bodemwijzer-site geïnformeerd.

Veel van de informatie in het expertisecentrum wordt aangeboden in het universele acrobat reader *pdf-formaat. De informatie is dan ook eenvoudig te raadplegen, te downloaden en af te drukken. Het expertisecentrum biedt verder uitgebreide mogelijkheden voor het up- en downloaden van bestanden.

Vormgeving

De verschillende onderdelen van de Bodemwijzer site hebben een uniforme kleurstelling en tekenstijl. Bij de keuze van grafische elementen (foto's) is rekening gehouden met de inhoud.

De pagina-indeling is zoveel mogelijk hetzelfde gehouden. Wel is er een verschil in opbouw tussen de homepage en de dieper gelegen pagina's. Voor dat verschil is juist gekozen om het onderscheid duidelijker te maken en is dus ter versterking van de navigatie.

Navigatie

Het expertisecentrum bevat een uitgebreide zoekfunctie. Een verschil in menustructuren tussen de homepage (front office) en het daadwerkelijke expertisecentrum (back office) kan voor bezoekers wellicht tot enige verwarring leiden. Ook uit de tweede pilot kwamen opmerkingen over de navigatie. Voor de oplevering van ParComBo zijn deze tekortkomingen zo veel mogelijk aange-

past. Zo opent zich nu niet elke keer meer een nieuw venster als men via de homepage naar een dieper gelegen pagina gaat.

Navigatie blijft voor een zich ontwikkelend OEX een cruciaal aandachtspunt.

Communicatiestijl

Deelnemers aan de verschillende pilot-evaluaties betreffende de cursusmodule gaven aan de stijl van de communicatie professioneel, betrouwbaar en begrijpelijk te vinden.

Bereikbaarheid

Er is een bereikbaarheidsanalyse uitgevoerd. Hieruit is gebleken dat er een verwijzing vanaf de website van het ministerie van VROM en SKB bestaat naar de Bodemwijzer-site. Bij de test bleek dat de Bodemwijzer-site via belangrijke search engines, waaronder onder andere altavista, google, lycos en ilse nog niet kon worden gevonden. Aanbevolen kan worden, nog meer dan in de mailing reeds benaderde, relevante organisaties die werkzaam zijn op het gebied van bodemverontreiniging en -sanering, te verzoeken op hun website een verwijzing op te nemen naar Bodemwijzer. Het opnemen van zogenaamde meta-informatie in de Bodemwijzer-site maakt dat Bodemwijzer in de toekomst beter gevonden kan worden via de bekende search engines. Bij de laatste aanpassingen van Bodemwijzer voor de oplevering van ParComBo is meta-informatie op de site opgenomen. Tot slot kan vermeld worden dat er sinds november 2002 ruim 900 bezoekers op de Bodemwijzer-website zijn geweest. Bovendien hebben 34 bezoekers, naast de cursisten en leden van het consortium en de begeleidingscommissie, zich aangemeld om lid te worden van Bodemwijzer/het OEX.

3.2 Cursusmodule

Met de ervaring die bij de ontwikkelaars van de cursusmodule aanwezig is en met bestaande kennis is eerst een naslagwerk samengesteld. In het theoretische gedeelte van de cursus komen onderwerpen als risicobeleving, communicatie, participatie en omgang met de pers aan bod. Om de theorie zo toegankelijk mogelijk te maken voor mensen die er in de praktijk mee aan de slag moeten, zijn 18 checklists ontwikkeld zoals een actorenanalyse, het opzetten van een bewonersavond en het opstellen en uitvoeren van een communicatieplan.

Vervolgens moest de cursus toegankelijk worden gemaakt via het online expertisecentrum (OEX). Een online versie van de cursus zou de cursus wel meerwaarde moeten geven. Zo is uiteindelijk besloten om opdrachten rond een casus alleen op het OEX te plaatsen en niet op te nemen in de cursusbundel. Op deze manier kan naar behoefte informatie worden gezocht en kan er interactie plaatsvinden rond de opdrachten tussen de cursisten onderling.

3.2.1 Pilots

De cursus is in twee stappen geëvalueerd en vervolgens aangepast. Twee maal is er een pilot-bijeenkomst gehouden met een groep cursisten die voorafgaande aan de bijeenkomst de cursus hadden gevolgd.

De eerste pilotgroep bestond uit 21 deelnemers, voor het merendeel uit mensen van het consortium of de begeleidingscommissie. De eerste pilot is geëvalueerd met behulp van een discussie op de terugkomdag en een vragenlijst die naar alle deelnemers van de cursus is gestuurd.

De conclusies van de eerste pilot waren dat de cases en de theorie niet voldoende op elkaar aansloten. De inhoud van de theorie werd goed gewaardeerd. De cursus wordt beschouwd als een welkome aanvulling op de reeds bestaande kennis over communicatie. Vooral de checklists vond men handig voor ondersteuning in de praktijk. Ook waren er enkele praktische tips om de inhoud verder te verbeteren. De motivatie van de cursisten om de cursus te doorlopen hing samen met de tijd en of de cursist een eigen project had lopen. Tijdens de eerste pilot vonden de meeste cursisten dat met het schriftelijk materiaal beter is te werken dan met het OEX. Er was te weinig interactie en de gebruiksvriendelijkheid was ook niet optimaal. Het geheel was onoverzichtelijk en traag. De interactiemogelijkheden die er wel waren, werden als positief ervaren. Een te-

rugkomdag werd als positief ervaren om te discussiëren met vakgenoten, feedback te krijgen en te leren van gastsprekers.

Naar aanleiding van de conclusies van de eerste pilot is de cursus aangepast. De theorie is iets aangepast en de casus is verder uitgewerkt. De cursus op het OEX heeft een hele gedaantewisseling ondergaan. Er is hard gewerkt om de structuur duidelijker en gebruiksvriendelijker te maken. Ook is gezocht naar manieren om de layout en structuur meer te laten aansluiten bij die van Bodemwijzer.

Na het doorvoeren van deze aanpassingen is een tweede pilot gehouden. De tweede pilotgroep was kleiner met negen cursisten. Alle cursisten op één na waren bodemambtenaar bij een gemeente of provincie.

Algemene ervaringen met de cursus waren:

- Leuk om via internet een cursus te volgen. Het is wel lastig om terug te vinden waar je gebleven bent als je met een onderdeel bezig bent geweest;
- Het onderwerp van de cursus is interessant en actueel. Internet is een goed middel;
- De cursus was een echte eye-opener. De cursusbundel is goed verzorgd, op internet zijn zaken moeilijker terug te vinden;
- In het begin is het even moeilijk om je weg te vinden in de online cursus. Als je eenmaal weet hoe het werkt, is het handig. Communicatie in het voortraject van een sanering is onderbelicht;
- Eén cursist wil graag meer cases zien. De meerwaarde voor ervaren bodemambtenaren komt pas als de cursus ook als denktank gaat werken voor moeilijke gevallen;
- Graag uitbreiden met meer voorbeelden.

Tijdens de bijeenkomst is een evaluatieformulier uitgedeeld met 30 gesloten en 4 open vragen. De formulieren zijn in groepjes van 2-3 personen ingevuld en vervolgens plenair besproken. De resultaten van deze vragenlijst zijn als volgt:

- *Structuur*

Uit het algemene rondje is al gebleken dat de structuur van de cursus niet zo eenvoudig is. Voor zeven van de acht cursisten geldt dat ze meer dan een half uur bezig zijn geweest voordat ze wisten hoe de cursus in elkaar zat. Dat is voor een nieuw medium niet zo'n groot probleem, maar het zou goed zijn om in de handleiding op te nemen dat het ongeveer een uur kost om de weg te vinden in de online cursus. Vijf cursisten hebben eerst de schriftelijke handleiding doorgenomen om een beeld te krijgen van de cursus. De meesten missen het overzicht waar je je bevindt in de cursus. Er staat bovenaan wel een fysiek pad, maar dat is niet het inhoudelijke pad van de cursus. Het opnemen van een sitemap kan hulp bieden om de structuur inzichtelijker te maken.

- *Layout*

Vijf cursisten geven aan dat zij een lay-out vriendelijkere opmaak hadden verwacht. Dit hangt samen met de opmerkingen die zijn gemaakt over de structuur. De lay-out zou daar meer ondersteunend bij kunnen zijn. Ook zouden de cursisten het leuk vinden als er meer plaatjes worden gebruikt.

- *Online meerwaarde*

Van de acht cursisten vinden zes dat de online versie de cursus duidelijk meerwaarde geeft. Twee cursisten hebben hierover geen mening. De meesten (5) vinden het ook leuker om de cursus door te nemen met de online versie. Daarbij wordt wel opgemerkt dat juist de combinatie van online en schriftelijk de cursus meerwaarde geeft. Online is het makkelijker om de cursus te doorlopen zodat deze aansluit op het kennisniveau van de cursist. De online versie zal interessanter worden naarmate meer cursisten de cursus hebben gevolgd en daarmee

het aantal voorbeelden en opdrachten groeit. Het zou goed zijn om na bijvoorbeeld drie cursusgroepen nog een evaluatie te houden, omdat je dan pas echt aan het werk kunt met het OEX.

- *Inhoud*

Het is voor de meeste cursisten (7) voor het eerst dat ze een cursus volgen over participatie en communicatie. Bij de open vragen merkte een aantal cursisten op dat ze de cursus leerzaam en informatief vinden. Eén cursist merkt op dat de cursus uitgaat van een negatieve benadering van bewoners richting een bodemverontreiniging en –sanering. In de cursus wordt minder aandacht besteed aan het voortraject voor een sanering en ook contacten met de pers worden onderbelicht.

- *Cases*

Het merendeel (5) van de cursisten is nog niet zo lang werkzaam als bodemambtenaar en heeft daarom de cursus doorlopen aan de hand van de voorbeeldcasus. De ambtenaren (2) met meer werkervaring hebben dat gedaan aan de hand van eigen voorbeelden. De cursisten zouden graag nog meer voorbeelden zien, ook voorbeelden van concrete producten zoals bewonersbrieven, praatjes op bewonersavonden en veel gestelde bewonersvragen met antwoorden hierop. De voorbeelden moeten deels nog groeien onder andere doordat cursisten voorbeelden achterlaten. Alle cursisten vonden wel dat de huidige casus voldoende basis biedt om alle opdrachten te kunnen maken. Voor de bodemambtenaren die hebben meegedaan aan deze pilot zijn juist ook kleinere saneringen interessant. Bij de grotere projecten kunnen zij vaak terugvallen op een communicatieadviseur terwijl ze bij de kleinere saneringen de communicatie zelf vorm moeten geven. Verder gaf een cursist aan dat het nuttig zou zijn om een casus op te nemen waarin ook het voortraject meegenomen wordt. Nu gaat het alleen om communicatie tijdens de saneringsfase, terwijl daar nog een heel traject aan vooraf gaat.

Er bestond nog onduidelijkheid over het aanleveren van een casus door de cursisten. Hoe wordt dit gefaciliteerd, wordt hier een soort format voor opgesteld?

Het zullen vooral bodemdeskundigen van gemeenten of provincies zijn die cases plaatsen, terwijl het juist interessant is hoe communicatiedeskundigen ertegenaan kijken. Het zou dus goed zijn om hen uit te nodigen om input te leveren en zo communicatie- en bodemdeskundigen bij elkaar te brengen.

- *Opdrachten*

De meeste cursisten (5) vinden de opdrachten eenduidig en volledig geformuleerd. Echter, niet altijd is alle informatie die nodig is te vinden in de casusbeschrijving. Een opdracht hoe om te gaan met de pers ontbreekt nog.

Ook leeft de vraag wat er gebeurt met de opdrachten en vragen erover wanneer deze op het OEX worden geplaatst. Worden vragen beantwoord en zijn er voorbeelduitwerkingen?

- *Berichten*

Er is nog nauwelijks gebruikt gemaakt van de mogelijkheid om berichten achter te laten. Dit komt niet omdat de cursisten niet weten hoe dat moet, maar omdat er nog geen berichten stonden en dat nodigt niet uit tot het gebruiken van deze functie. Eén cursist merkt op dat er nu nog weinig interactie is.

- *Terugkomdag*

Van de acht cursisten vinden vijf een terugkomdag noodzakelijk. Het programma kan worden samengesteld aan de hand van de vragen die zijn gesteld of problemen die bij het maken van de opdrachten naar boven komen. Eén cursist kwam met het idee om te beginnen met een bijeenkomst zodat de cursisten kennis kunnen maken met elkaar en een toelichting kunnen krijgen op de werkwijze. Dit zal de drempel verlagen bij het stellen van vragen aan elkaar,

maar is in de praktijk lastig uit te voeren omdat nieuwe cursisten zich op verschillende tijdstippen aanmelden.

De algemene conclusie aan het eind van de tweede pilotbijeenkomst is dat de ontwikkelaars van de cursus op de goede weg zijn. Het totale product wordt door de groep cursisten gewaardeerd, maar moet nog wel verder groeien. Dat groeien zit vooral in een uitbreiding met meer voorbeelden van ervaringen en praktijkvoorbeelden. Bovendien moet kritisch naar een verdere verbetering van de structuur worden gekeken.

Met deze resultaten kan de cursus verder ontwikkeld en in de markt worden gezet.

3.3 Modelverordening en kwaliteitshandvest

3.3.1 Modelverordening

De modelverordening communicatie en participatie is geschreven voor de overheden die bevoegdheden hebben op het gebied van bodemsanering, de zogenaamde bevoegde gezagen. Dat zijn de provincies en gemeenten die ook bevoegd zijn op het gebied van de integrale stedelijke vernieuwing (ISV).

De provincies zijn verenigd in het interprovinciaal overleg (IPO). De gemeenten zijn verenigd in de vereniging voor Nederlandse gemeenten (VNG).

Het IPO heeft een aparte werkgroep bodem. De VNG heeft een apart overleg van ISV-gemeenten en een overleg van afdelingshoofden milieu van gemeenten.

IPO

De meeste provincies beschikten bij de start van Parcombo over een milieuverordening waarin summier punten op het gebied van communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en bodemsanering zijn opgenomen.

Een concept van de modelverordening is op 18 april 2002 gepresenteerd aan de werkgroep BOOG van het IPO. De provincies is gevraagd om direct tijdens de bijeenkomst mondeling en eventueel later schriftelijk commentaar te leveren.

Het commentaar tijdens de bijeenkomst was voornamelijk positief. Een discussiepunt was de uitgebreidheid van de verordening. Verschillende provincies vreesden dat het volledig uitvoeren van alle punten uit de verordening teveel capaciteit zou vergen, zoals het aanwijzen van een communicatiemedewerker per project. Uitgelegd is dat deze vrees niet echt nodig was. De provincies bepalen voor een groot deel zelf in welke mate de punten uit de verordening worden uitgevoerd. Zo is het niet nodig om voor elk project een aparte communicatiemedewerker fulltime aan te stellen, zoals een aantal dachten. Eén communicatiemedewerker kan vele projecten in portefeuille hebben. Voor de simpele projecten fungeert de communicatiemedewerker als contactpersoon en adviseur op afstand. De tijdsinvestering kan dan heel beperkt zijn. Het staat bevoegde gezagen vrij om punten uit de modelverordening niet over te nemen. Het is immers een model en geen dwingend keurslijf. Na deze toelichting waren de meeste provincies gerustgesteld. Een aantal provincies heeft uitgebreid schriftelijk commentaar geleverd. Dit commentaar is verwerkt in de volgende versie van de modelverordening.

Er is tijdens de bijeenkomst ook aangeboden om provincies te ondersteunen die een verordening willen aanpassen. Verschillende provincies hebben toen aangegeven hun verordening te willen aanpassen. Tot op heden heeft echter nog geen enkele provincie gebruik gemaakt van het aanbod voor ondersteuning vanuit Parcombo.

Gemeenten

Op 29 augustus 2000, aan het begin van het Parcombo-project, is een presentatie gegeven voor de ISV-gemeenten. De modelverordening was toen nog niet geschreven. Tijdens deze presentatie zijn alle te ontwikkelen producten toegelicht, waaronder de modelverordening. De meeste gemeenten beschikten op dat moment (en ook nu nog) niet over een verordening. Daarom is

aangeboden dat gemeenten de modelverordening konden gebruiken en konden worden ondersteund bij het opstellen van een verordening.

Een nagenoeg voltooide versie van de modelverordening is vervolgens gepresenteerd op 21 november 2002 tijdens een bijeenkomst van de hoofden milieu van een aantal grotere gemeenten. Nogmaals is het aanbod gedaan om bij het opstellen van een verordening van het model gebruik te maken en is aangeboden om gemeenten daarbij te ondersteunen. Er was veel belangstelling voor de modelverordening, maar tot op heden heeft nog geen enkele gemeente gebruik gemaakt van het aanbod voor ondersteuning.

3.3.2 *Kwaliteitshandvest*

In het kader van de ontwikkeling van het kwaliteitshandvest is een korte evaluatieprocedure ingebouwd. Deelnemers van het eindgebruikersoverleg van SKB is gevraagd een korte vragenlijst in te vullen nadat ze kennis hadden genomen van het concept-handvest. In bijlage C bij dit rapport is de vragenlijst toegevoegd. In totaal hebben elf personen in oktober 2002 hun mening over het kwaliteitshandvest gegeven. Van deze elf personen zijn er drie verbonden aan provinciale overheden, twee aan het bedrijfsleven en twee aan het maatschappelijke middenveld. Van vier personen is niet duidelijk tot welke geleding ze behoren.

De medewerkers van provinciale overheden reageerden sterk verschillend op het kwaliteitshandvest. De manier van reageren hangt af van de strategische kansen die men ziet in het kwaliteitshandvest, en de te verwachten effecten er van. Kortweg, men ziet er iets in, of men ziet er niets in. In beide gevallen wordt er een veelheid aan argumenten gegeven om het eigen standpunt te onderbouwen. Een aantal argumenten was:

- De afstemming met bestaande provinciale milieuverordeningen en andere regelingen en procedures;
- De betekenis van communicatie in het totale traject van een bodemprobleem (aanmelding, onderzoek, sanering) en niet alleen in de fase van de daadwerkelijke sanering;
- De precare relatie met het bedrijfsleven waarbij met name in de eerste fase vertrouwelijkheid een grote rol speelt.

De twee respondenten uit het bedrijfsleven reageerden ook heel verschillend. Eén van hen gaf aan dat zijn bedrijf te ver van de 'bewoonde' wereld afligt en vond dat reden om de vragenlijst niet verder in te vullen. De tweede respondent bekeek het kwaliteitshandvest vanuit een meer algemeen perspectief en gaf blijk van tamelijk positieve verwachtingen, met enkele gedetailleerde kanttekeningen, onder meer betreffende de keuze van de taal in het kwaliteitshandvest (juridisch taalgebruik is ongeschikt voor het merendeel van de bewoners), het gezondheidsonderzoek, de kosten van het voorgestelde communicatieproces en het verschil tussen grote en kleinere saneringsprojecten.

Ook de twee respondenten uit het maatschappelijk middenveld hadden een positieve inschatting van nut en rendement van het kwaliteitshandvest, maar maakten op enkele punten een kanttekening. Bijvoorbeeld: er is veel aandacht voor de structuur van de communicatie (werkgroep, medewerker), maar weinig voor de aansturing van het proces: hoe doe je dat? Het handvest moet niet in de plaats komen van de motivatie bij alle betrokkenen dat communicatie van groot belang is. Is die motivatie er niet, dan kan het handvest dat niet vervangen.

De vier respondenten waarvan niet duidelijk was vanuit welke functie / achtergrond ze het evaluatieformulier invulden, waren overwegend positief in hun inschatting van de betekenis van het kwaliteitshandvest en de veronderstelde impact op de communicatie en participatie bij bodemverontreiniging- en saneringsoperaties. Niettemin maakten ook deze personen een aantal kanttekeningen, waarvan we er hier enkele noemen:

- Het is niet geheel duidelijk op wie dit document gericht is en welke consequenties daaraan verbonden zouden moeten worden qua taalgebruik;

- Het handvest voorziet niet in borging van de kwaliteit van de communicatie (deze respondent stelt voor om het in te bedden in saneringsplannen);
- Een categorisering van projecten ontbreekt (voor saneringen waarbij geen overlast of hinder valt te voorzien, is de communicatieve inspanning – zoals het instellen van een werkgroep - niet reëel);
- Het is essentieel dat de start van het communicatietraject gepland is op een zo vroeg mogelijk punt in het proces, om niet een mogelijke inbreuk in de vertrouwensrelatie met stakeholders te riskeren.

Het geheel van de reacties overziend is de conclusie dat vrijwel alle respondenten, met amendementen, een positief oordeel hebben over het nut en het verwachte rendement van het kwaliteitshandvest. Er zijn vragen over de beleidsmatige en bestuurlijke inbedding en over de inhoudelijke, structurele en kwaliteitsaspecten van de voorgestelde communicatie en participatie. De tekst van het handvest is aan de hand van het commentaar verder aangepast en verbeterd.

3.4 Voorbeeldprojecten

Het vinden van een voorbeeldproject waarin producten van ParComBo verder ontwikkeld zouden kunnen worden, bleek niet eenvoudig. Bij de daadwerkelijke start van ParComBo kwamen drie projecten in aanmerking en zou een reeds afgeronde sanering worden gebruikt voor de cursus. Van de drie projecten vielen in de loop van de tijd twee definitief af, één omdat geen van de consortiumpartijen bij de uitvoering van dit project betrokken was, de andere omdat het project niet zou worden opgestart tijdens de looptijd van ParComBo. Met het derde project, een sanering in Eijsden, is één van de consortiumpartners aan de slag gegaan.

3.4.1 *Eijsden*

Eerst is een communicatieplan gemaakt. Het communicatieplan is opgesteld met bijzondere aandacht voor de zaken rond communicatie en participatie uit de handreiking. Zo was er een actoranalyse gemaakt en zou er bijzondere aandacht worden besteed aan de doelgroep kinderen in dit gebied. Ook zouden andere partijen gevraagd worden actief te participeren in het communicatietraject. Helaas werd twee maanden voor de formele afronding van ParComBo bekend dat de uitvoering van Eijsden voorlopig werd uitgesteld. Zo is Eijsden een voorbeeld geworden van een project waarin de communicatie en participatie moeizaam verlopen door factoren die buiten de invloed van communicatiemedewerkers liggen. Terecht was in de tweede pilot van de cursus door de cursisten ook al opgemerkt dat communicatie tijdens het hele bodemtraject belangrijk is. Tijdens de daadwerkelijke uitvoering van een sanering zijn er voldoende zaken om over te communiceren en partijen rond te laten participeren. Maar juist de voorbereidende fase en ook de nazorg kunnen vele jaren in beslag nemen. Tijdens deze fasen is er bij bevoegde gezagen en saneerders weinig capaciteit om veel aandacht aan communicatie en participatie te besteden. Toch is goede communicatie en participatie voor het bereiken van de doelstellingen van ParComBo tijdens de voorbereidende- en nazorgfase even belangrijk als tijdens de daadwerkelijke sanering.

3.4.2 *Andere voorbeelden*

ParComBo was al in het laatste stadium toen ook het laatste voorbeeldproject afviel. Daarom is door het consortium besloten over te gaan tot het beschrijven van verschillende cases. Deze beschrijvingen zijn op het OEX geplaatst. Er is een beschrijving te vinden van het project in Eijsden. Ook is het communicatie- en participatietraject beschreven van de bodemsanering in de Noord-NieuwlandsePolder-Zuid te Maassluis, een leeflaagsanering in bewoond gebied. Bovendien is op het OEX een beschrijving te vinden van de bodemsanering van een voormalig Gasfabriekterrein in Kralingen, Rotterdam. Die laatste sanering is één van de grootste en duurste saneringen die ooit in bewoond gebied is uitgevoerd. Kralingen is interessant omdat veel zaken rond communi-

catie in eerste instantie zijn misgegaan, maar later in het traject juist een voorbeeld zijn geworden voor communicatie en participatie bij bodemverontreiniging.

Met de beschrijvingen van deze cases op het OEX wordt voldoende informatie geboden aan de doelgroepen van ParComBo die op zoek zijn naar de 'goede' ervaringen uit de praktijk.

CONCLUSIES, VERVOLG EN AANBEVELINGEN

In dit hoofdstuk wordt over het totaal van ParComBo en per product een aantal conclusies getrokken. Bovendien worden aanbevelingen gedaan hoe deze producten verder ontwikkeld en bekend kunnen worden gemaakt bij de doelgroepen.

De ParComBo-gedachte

ParComBo richtte zich op de implementatie van bestaande inzichten over communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en -sanering. Er zou dus geen nieuw onderzoek worden gedaan, maar vier producten worden ontwikkeld. Aan die opdracht is voldaan. Bij de oplevering van ParComBo liggen er vier goede producten. In hoofdstuk 3 staat per product beschreven wat er binnen het huidige project is gedaan om de producten bij de doelgroepen onder de aandacht te brengen. Bovendien is ParComBo begeleid door een begeleidingscommissie met vertegenwoordigers van alle doelgroepen van het project. Zij hebben de bruikbaarheid van alle producten bewaakt en waar mogelijk bijgedragen aan het onder de aandacht brengen van de producten bij hun achterban. Het viel niet binnen de huidige opdracht van ParComBo om verder te werken aan de implementatie van de producten. Per product worden hieronder wel enkele aanbevelingen gedaan om de implementatie van het betreffende product verder tot stand te brengen.

Online expertisecentrum

Sinds november 2002 zijn ruim 900 bezoekers op de Bodemwijzer website geweest. Daarvan hebben 34 bezoekers zich aangemeld om lid te worden van Bodemwijzer/het OEX. Dit is voor een beginnende site een mooi bezoekersaantal. De respondenten van de online enquête gaven aan Bodemwijzer te zullen blijven bezoeken en anderen aan te bevelen de Bodemwijzer-site te bezoeken. Kijkend naar de algemeen geldende eisen op het gebied van vormgeving, navigatie, stijl, structuur en indeling voldoet Bodemwijzer aan de meeste eisen.

Het online expertisecentrum/Bodemwijzer is een dynamisch product wat nog voortdurend in ontwikkeling is en moet blijven. Voor het beheer en de redactie van de site moet daarom een goede inbedding in bestaande organisaties komen. Er zou dan ook nog meer gedaan kunnen worden aan het bekend maken van Bodemwijzer en met name om nog meer organisaties te verzoeken een link naar Bodemwijzer op te nemen. Als Bodemwijzer door de bezoekers echt als expertisecentrum wordt gebruikt zal de kennis die er te vinden is steeds verder uitbreiden en voor steeds meer gebruikers interessant worden.

Cursusmodule

De algemene conclusie aan het eind van de tweede pilotbijeenkomst is dat de ontwikkelaars van de cursus op de goede weg zijn. Het totale product wordt door de groep cursisten gewaardeerd, maar moet nog wel verder groeien. Dat groeien zit vooral in een uitbreiding met meer voorbeelden van ervaringen en praktijkvoorbeelden. Dat zal voor een deel vanzelf komen als meer cursisten de cursus hebben gevolgd. Het bijzondere van de online cursus is dat een cursist voor langere tijd cursist blijft. De inlogmogelijkheid op de cursus blijft de cursist behouden. Op deze manier kan een cursist kennis blijven halen die hij of zij op dat moment nodig heeft en kennis brengen door middel van projectbeschrijvingen die de cursist inmiddels heeft afgerond.

De structuur van de online cursus moet voortdurend kritisch worden gevolgd en zonodig verder verbeterd worden. Het beheer hiervan valt samen met het beheer van het OEX zoals al eerder is genoemd.

Met deze resultaten kan de cursus verder in de markt worden gezet.

Modelverordening en kwaliteitshandvest

Modelverordening

De reacties van de bevoegde gezagen, ISV-gemeenten en provincies, op de modelverordening waren overwegend positief. Met het inhoudelijk commentaar is de verordening verder aangepast. Er was vanuit de bevoegde gezagen veel interesse voor de modelverordening. Tot op heden heeft echter nog geen enkele provincie of gemeente gebruik gemaakt van het aanbod voor ondersteuning bij het aanpassen of opstellen van een verordening.

Om bevoegde gezagen te prikkelen is op Bodemwijzer een overzicht geplaatst van alle bevoegde gezagen met een verwijzing naar hun huidige verordeningen als zij die hebben. Met dit overzicht kunnen bewoners nagaan of hun gemeente of provincie over een verordening beschikt. Mocht dit niet het geval zijn of is de verordening verouderd dan kunnen bewoners hun gemeente of provincie wijzen op de voorzieningen die op Bodemwijzer zijn te vinden.

Kwaliteitshandvest

De reacties vanuit de mogelijke gebruikers van het kwaliteitshandvest waren ook positief. Met name het nut en het verwachte rendement van het kwaliteitshandvest werden positief beoordeeld. Er waren nog wel vragen over de beleidsmatige en bestuurlijke inbedding en over de inhoudelijke, structurele en kwaliteitsaspecten van de voorgestelde communicatie en participatie. De tekst van het handvest is aan de hand van het commentaar verder aangepast en verbeterd. Hiermee heeft ParComBo een kwaliteitshandvest opgeleverd dat de kwaliteit van het onderzoeken saneringswerk kan verhogen, omdat er aan een minimumeis voor communicatie en participatie wordt voldaan. Tot op heden heeft nog geen particuliere saneerder gebruik gemaakt van het model kwaliteitshandvest.

De verwachting is dat saneerders zullen overgaan tot het vaststellen van een kwaliteitshandvest als bevoegde gezagen, opdrachtgevers en bewoners hierom zullen vragen.

Voorbeeldprojecten

Communicatie tijdens het hele bodemtraject is belangrijk. Tijdens de daadwerkelijke uitvoering van een sanering zijn er voldoende zaken om over te communiceren en partijen rond te laten participeren. Maar juist de voorbereidende fase en ook de nazorg kunnen vele jaren in beslag nemen. Tijdens deze fasen is er bij bevoegde gezagen en saneerders weinig capaciteit om veel aandacht aan communicatie en participatie te besteden. Toch is goede communicatie en participatie voor het bereiken van de doelstellingen van ParComBo tijdens de voorbereidende en nazorgfase even belangrijk als tijdens de daadwerkelijke sanering.

Met de beschrijvingen van de cases op het OEX wordt voldoende informatie geboden aan de doelgroepen van ParComBo die op zoek zijn naar de 'goede' ervaringen uit de praktijk. Bij het actief in stand houden van Bodemwijzer in de toekomst verdient het blijvend aanvullen van voorbeeldprojecten speciale aandacht. De verwachting is dat er met het toepassen van de producten en inzichten van ParComBo steeds meer goede voorbeelden van communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en -sanering in de praktijk bij komen.

LITERATUUR

Arkel, J. van (redactie). Het gif de grond uit. Handleiding voor bewoners en milieugroepen. Stichting Nederland Gifvrij, Utrecht (1985).

Baas, H. de. BEVER deelproject C3 fase 2. Eindverslag voorstellen implementatie participatie in Bever. Stichting Natuur en Milieu, Utrecht (2000).

Baas, L.W., J. de Boer, H. Geerlings, B. Hoefnagel, W.B.A.M. Melief en J.C. van der Wouden. Psychosociale aspecten van bodemverontreiniging. Reeks bodembescherming, Staatsuitgeverij, 's-Gravenhage (1984).

Baas, L.W. Bewonersorganisaties bij bodemverontreiniging. Nederlands instituut voor maatschappelijk werk onderzoek (NIMAWO), 's-Gravenhage (1984).

Boer, J. de. Ervaringen van bewoners met bodemverontreiniging. Instituut voor milieuvraagstukken, vrije universiteit Amsterdam, Amsterdam (1984).

Geerlings, H. Ervaringen van gezinnen met bodemverontreiniging. Nederlands instituut voor maatschappelijk werk onderzoek (NIMAWO), 's-Gravenhage (1984).

Hoefnagel, B. en J.C. van der Wouden. Vier confrontaties van bewoners met bodemverontreiniging: overheidservaringen en schriftelijke voorlichting. Instituut voor milieuvraagstukken, vrije universiteit Amsterdam, Amsterdam (1984).

Kristof R. & Satran A. Interactivity by design: Creating & Communicating with new media, Adobe Press (1995).

Melief, W.B.A.M. Hulpverlening in gevallen van bodemverontreiniging. Nederlands instituut voor maatschappelijk werk onderzoek (NIMAWO), 's-Gravenhage (1984).

Nielsen J. Designing Web Usability Indianapolis VS (2000).

Nielsen J. & Mack Robert L. Usability Heuristics, John Wiley & Sons, New York (1994).

Provincie Noord-Holland. Notitie betreffende de betrokkenheid van de belangengroeperingen, overheidsinstanties en andere instellingen in de provincie Noord-Holland bij voorbereiding en uitvoering van werkzaamheden in het kader van de Interimwet bodemsanering. Gedeputeerde Staten van Noord-Holland, Haarlem (1985).

Provincie Zuid-Holland. Notitie betrokkenheid. Betrokkenheid van belangengroeperingen, overheidsinstanties en andere instellingen bij de voorbereiding en uitvoering van de werkzaamheden in het kader van de interimwet bodemsanering. Gedeputeerde Staten van Zuid-Holland, Haarlem (1987).

Versteegde H. (redactie). 'Bewoners van gifbelten miskend'. Een aanklacht. Stichting Nederland Gifvrij, Utrecht (1989).

Versteegde H. (redactie). Over leven of gif. Stichting Nederland Gifvrij, Utrecht (1989).

Voormolen S., M. Winkler en H. Roebertsen. Risico's van bodemverontreiniging voor gezondheid en milieu. Stichting Nederland Gifvrij, Utrecht (1997).

Westeringh, P. van de en Y. Koops. Beleidsvernieuwing, informatie en participatie bodemsanering. Instituut voor Publiek en Politiek, Amsterdam (1999).

Woudenberg, F. Communicatie met bevolking en media bij bodemverontreiniging. Gemeentelijke Gezondheidsdienst Rotterdam e.o., Rotterdam (1995).

Overige literatuur

Engelenburg, B. van. Summatieve evaluatie. In: Schellens P.J. , R. Klaassen en S. de Vries (red.): Communicatiekundig ontwerpen: Methoden, perspectieven, toepassingen. Van Gorcum, Assen (2000).

Gutteling, J.M. en O. Wiegman. Exploring risk communication. Kluwer, Dordrecht (1996).

Gutteling, J.M. Crisiscommunicatie: Een kwestie van vertrouwen. Een debat. Reeks Standpunt Communicatie. Samsom, Alphen a/d Rijn (1999).

Gutteling, J.M. (2000). Planning, ontwerp en evaluatie van risicocommunicatie. In: Schellens P.J., R. Klaassen en S. de Vries (red.): Communicatiekundig ontwerpen: Methoden, perspectieven, toepassingen. Van Gorcum, Assen (2000).

Jong, D. de en P.J. Schellens. Formatieve evaluatie. In: Schellens P.J., R. Klaassen en S. de Vries (red.): Communicatiekundig ontwerpen: Methoden, perspectieven, toepassingen. Van Gorcum, Assen (2000).

Schellens, P.J., R. Klaassen en S. de Vries (red). Communicatiekundig ontwerpen: Methoden, perspectieven, toepassingen. Van Gorcum, Assen (2000).

BIJLAGE A

HANDREIKING

Hieronder volgt een groot aantal praktische tips voor communicatie en participatie bij bodemverontreiniging en -sanering. Eerst komen de tips die gelden voor zowel communicatie als participatie. Daarna komen deze afzonderlijk aan bod en als laatste komt een aantal resterende onderwerpen aan bod. Gezamenlijk zijn deze tips te zien als een soort kwaliteitshandvest. Een bovenschrijft^{jur} geeft aan dat een aanbeveling ook (deels) juridisch is verankerd. De aanbevelingen zijn gericht op het bevoegde gezag en de particuliere saneerder.

1. Algemeen

^{jur} Maak in overleg met betrokkenen een plan voor de communicatie en participatie in alle fasen (vanaf nader onderzoek tot en met evaluatie en nazorg) met de volgende zes stappen:

1. Bepaal het doel van communicatie en participatie;
 2. Bepaal de doelgroepen;
 3. Stem communicatie en participatie af op behoeften, taal en gevoelens van doelgroepen;
 4. Kies communicatie- en participatievormen;
 5. Zorg voor een goede organisatie;
 6. Evalueer effecten van communicatie/participatie en doe aanbevelingen voor verbetering.
- Houd perioden tussen de vele stappen in het onderzoeks- en saneringsproces zo kort mogelijk. Als dit niet lukt, informeer betrokkenen dan hierover en geef zo precies mogelijk aan wanneer de volgende fase zal ingaan.
 - Betrek een milieuarzt zodra gezondheidsaspecten in het geding zijn.
 - Wees voorzichtig met het toezeggen van gezondheidsonderzoek. Als gezondheidsonderzoek gebeurt, is het belangrijk om de mogelijke uitkomsten en de consequenties daarvan vooraf goed door te spreken met alle betrokkenen.

2. Communicatie

- Wees open. Mensen ondervinden meer hinder en onrust, zijn banger en ergeren zich meer naarmate zij meer het idee hebben dat informatie wordt achtergehouden. Openheid betekent ook zo vroeg mogelijk informatie verstrekken. Dat geldt voor alle fasen van onderzoek en sanering, van oriënterend en historisch onderzoek tot en met nazorg.
- Licht betrokkenen altijd in vóór de media. Er zijn weinig dingen zo erg als uit de krant moeten vernemen dat je eigen gezondheid, woongenot en andere belangrijke zaken worden bedreigd.
- Informeer betrokkenen over de resultaten van onderzoeken in alle fasen.

^{jur} Geef de melder van een bodemverontreiniging een meldbewijs.

- Bericht altijd melders over wat er gebeurt met hun melding en bericht mensen waarbij de bodem is onderzocht over de uitkomsten van het onderzoek. Bericht beiden over besluiten die over de betrokken locatie zijn genomen.

^{jur} Breng op verschillende manieren het bodemsaneringsprogramma in openbaarheid. Doe dat niet alleen via huis-aan-huisbladen, maar ook door het bijvoorbeeld op internet te zetten en betrokkenen (melders, onderzochten) zoveel mogelijk persoonlijk te berichten.

- Gebruik een voor betrokkenen toegankelijk bodeminformatiesysteem met volledige en juiste informatie over (rest)verontreiniging en eventuele gebruikbeperkingen.
- Wijs mensen persoonlijk en duidelijk op beperkingen van het omgaan met de bodem voor de sanering, tijdens de sanering (zie ook veiligheids- en beschermingsplan hieronder) en na de sanering (de zogenaamde gebruiksbeperkingen). Herhaal dit zo vaak als nodig wordt geacht en licht bij overdracht altijd zo spoedig mogelijk nieuwe bewoners in. Maak hierover van tevoren afspraken met eigenaren.
- Zorg dat er tijdens de sanering een laagdrempelig aanspreekpunt is voor bewoners. Dit kunnen personen zijn (zoals de projectleider of de vertegenwoordiger van het bevoegd gezag die toezicht houdt op de aannemer) of de locatie waar de projectorganisatie is gevestigd.

3. Participatie

Projectgroep of ander overlegorgaan

- Laat vanaf het nader onderzoek tot en met het einde van de sanering vertegenwoordigers van betrokken groepen zitting nemen in de projectgroep of ander overlegorgaan.

Leg voor aanvang in een huishoudelijk reglement o.a. vast:

- wie namens welke groepen zitting hebben;
- wie de projectgroep voorzigt (bij voorkeur een onafhankelijk persoon);
- de status van het overlegorgaan (waarover beslissen en waarover adviseren?);
- de plaats van het overlegorgaan ten opzichte van het bevoegd gezag;
- waarover vertegenwoordigers mogen meepraten en -beslissen, in ieder geval over:
 - . parameters bodemonderzoek (welke stoffen, hoe diep, oppervlak);
 - . criteria en weging van onderzoeksresultaten voor urgentiebepaling;
 - . criteria voor de keuze van onderzoeksbureau en aannemer;
 - . het advies aan het bevoegd gezag over de bodemgebruiksnorm;
 - . het advies aan het bevoegd gezag over de saneringsvariant;
 - . beschermings- en veiligheidsplan;
- hoe besluiten tot stand komen (consensus, meerderheid, vetorecht)
- hoe er wordt omgegaan met minderheidsstandpunten richting bevoegd gezag;
- wie de agenda vaststelt en wie de notulen maakt;
- hoe vaak en wanneer (overdag of avond) er wordt vergaderd;
- hoe lang van tevoren stukken worden toegestuurd.

Bewonersvertegenwoordiging

- Stel eisen aan de bewonersvertegenwoordiging, zeker wat betreft:
 - Regelmatig informeren van de achterban;
 - Gelegenheid bieden tot inbreng van achterban bij belangrijke besluiten;
 - Actief aangeven hoe vertegenwoordiging tot stand komt en open stellen voor anderen.

Beschermings- en veiligheidsplan

- Stel samen met betrokkenen een zo kort en concreet mogelijk beschermings- en veiligheidsplan op. Voeg dit plan toe aan het bestek waarop aannemers intekenen.

Regel in het plan zaken als:

- communicatie en participatie (o.a., maar niet alleen over (extra) hinderlijke activiteiten);
- criteria (temperatuur, windsnelheid) voor ontgravingen met vluchtige stoffen;
- de grootte van ontgravingsputten en tijdstippen van afdekken van ontgravingsputten;

- bewaking (met hekken en eventueel mensen) van het saneringsterrein;
- werktijden en hoe om te gaan met afwijkingen hiervan;
- transportroutes van vrachtwagens;
- het schoonmaken van vrachtwagens voordat ze de openbare weg opgaan;
- schadeloosstellingen.

Klachtenprocedure

- Een goede klachtenprocedure is een belangrijk instrument om hinder en gezondheidsrisico's te beperken. Een procedure kan aansluiten bij bestaande regelingen, maar moet in ieder geval voldoen aan de volgende voorwaarden:
 - een centraal aanspreekpunt (telefoonnummer en personen) voor bewoners bij een bewonersorganisatie en voor de bewonersorganisatie bij de veroorzaker;
 - mensen moeten te horen krijgen wat er met hun klacht is gedaan;
 - mensen moeten zo exact mogelijk kunnen aangeven wat de oorzaak of wie de veroorzaker van de klacht is. Dat kan bijvoorbeeld door vrachtwagens te nummeren;
 - periodiek moeten overzichten van klachten, getroffen maatregelen en een beoordeling daarvan worden gemaakt en ter kennis worden gebracht van alle betrokkenen;
 - bemiddeling door onafhankelijk persoon of commissie bij geschillen.

Bewonersondersteuning

- Bewoners moeten ondersteuning van externe deskundigen kunnen krijgen in het hele traject van oriënterend onderzoek tot en met nazorg. Wijs bewoners en andere betrokkenen op de mogelijkheid en probeer dit ook financieel te steunen.
Laat de bewoners zelf de ondersteuner kiezen. Laat ze ook zelf bepalen hoe de ondersteuner zijn inbreng levert: adviserend aan bewoners, direct namens de bewoners optredend of een combinatie van beide. Vraag als bevoegd gezag of projectorganisatie naar de status van de ondersteuner en laat de ondersteuner volgens deze status werken.
- Geef desgewenst ondersteuning aan bewoners in de vorm van administratieve ondersteuning, bemiddeling bij procedures, hulp bij het schrijven van brieven, aanvragen van uitkeringen enzovoorts. De overheid kan die ondersteuning direct geven of de kosten ervan dragen. Probeer deze hulp zelf te geven of de kosten ervan te dragen.

BIJLAGE B

ONLINE ENQUETE – BODEMWIJZER

- 1) Hoe bent u op www.bodemwijzer.nl terechtgekomen?
 - Rechtstreeks het website adres ingetypt
 - Via een andere website, nl ...
 - Via een zoekmachine, nl ...
 - Anders, nl ...
- 2) Met welk idee (vanuit welke informatiebehoefte) bezoekt u de Bodemwijzer website?
 - Géén specifiek idee, ik ben een toevallige bezoeker (**verder ..**)
 - Ik ben lid van een gebruikersgroep
 - Ik ben op zoek naar informatie over ...
- 3) Heeft u de informatie die u zocht kunnen vinden?
 - Ik heb gevonden wat ik zocht
 - Ik heb ten dele gevonden wat ik zocht
 - Ik heb niet gevonden wat ik zocht, maar ben wel goed doorverwezen
 - Ik heb niet gevonden wat ik zocht
- 4) Kunt u een oordeel geven over de volgende aspecten van deze site?

a) uiterlijk	zeer goed/ goed/ matig / slecht / zeer slecht
b) actualiteit	--
c) volledigheid	--
d) navigatie	--
e) interactiviteit	--
f) laadsnelheid	--
g) zoekmogelijkheden	--
h) inhoud	--

"De teksten zijn prettig leesbaar?" zeer mee eens/ mee eens/ neutraal/zeer mee oneens
"De teksten zijn begrijpelijk geschreven?" --
"De geboden informatie is betrouwbaar?" --
- 5) Welk rapportcijfer geeft u de Bodemwijzer site? 1-10
- 6) Kunt u een oordeel geven over de volgende producten op de Bodemwijzer site?

a) cursusmodule	n.v.t./ zeer goed/ goed/ matig/ slecht/ zeer slecht
b) modelverordening	--
c) kwaliteitshandvest	--
d) voorbeeldprojecten	--
e) gebruikersgroepen	--

- 7) Aan welke vorm van informatieverstrekking geeft u over het algemeen de voorkeur?
- Informatie op schrift
 - Informatie op het internet
 - Informatie via persoonlijke interactie (cursussen, scholing, symposia e.d.)
- 8) Blijft u de Bodemwijzer site in de toekomst raadplegen voor informatie?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
- 9) Beveelt u anderen aan om de Bodemwijzer site te bezoeken?
- Ja
 - Nee
 - Weet niet
- 10) Is er informatie die u mist op de Bodemwijzer site?
- Ja, nl ...
 - Nee

BEDANKT VOOR HET MEEWERKEN AAN DEZE ENQUÊTE.

Indien u via e-mail op de hoogte wilt blijven van de ontwikkelingen rond de Bodemwijzer site kunt u hier uw e-mail adres opgeven: ...

[VERSTUUR]

BIJLAGE C

VRAGENLIJST KWALITEITSHANDVEST

Om het kwaliteitshandvest tot een nuttig en compleet instrument te maken, willen wij u graag een aantal vragen stellen. Het beantwoorden van de vragen zal na het lezen van het kwaliteitshandvest niet veel extra tijd in beslag nemen. Uw commentaar zal worden verwerkt in het kwaliteitshandvest, waardoor een concreet hulpmiddel ontstaat om de communicatie met en participatie van belanghebbenden bij bodemonderzoeken en –saneringen goed te organiseren.

De verwerking en verslaglegging van de vragenlijst zal anoniem gebeuren. Uw naam en organisatie worden slechts gebruikt om inzicht te krijgen in wie de vragenlijst reeds hebben ingevuld en teruggestuurd.

Naam:

Organisatie:

1. Was de tekst van het kwaliteitshandvest voor u duidelijk?

Ja

Nee, de volgende zaken waren onduidelijk:

.....
.....
.....

2. Ontbreken er nog onderdelen?

Nee

Ja, zoals:

.....
.....
.....

3. Zijn er onderdelen die u niet zou overnemen?

Nee

Ja, zoals:

.....
.....
.....

4. Kan het handvest bijdragen aan een betere communicatie en participatie tussen betrokken partijen tijdens een bodemverontreiniging of –sanering?

- Ja, heel veel
- Een beetje
- Nee

Toelichting:

.....

.....

.....

5. Denkt u dat wanneer een (particuliere) saneerder zich houdt aan het handvest een sanering soepeler, bijvoorbeeld met minder klachten- en bezwaarprocedures, zal verlopen?

- Ja
- Een beetje
- Nee

Toelichting:

.....

.....

.....

6. Denkt u dat wanneer een (particuliere) saneerder zich houdt aan het handvest, bewoners in de omgeving van een sanering zich minder ongerust maken?

- Ja
- Een beetje
- Nee

Toelichting:

.....

.....

.....

7. Denkt u dat wanneer een (particuliere) saneerder zich houdt aan het handvest, het imago van deze saneerder verbetert?

- Ja
- Een beetje
- Nee

Toelichting:

.....

.....

.....

Als laatste nog een open vraag.

8. Op welke manier kunnen wij particuliere saneerders overtuigen om het kwaliteitshand-
vest te gebruiken?

.....
.....
.....
.....

Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst. U kunt de lijst vóór **28 oktober** sturen naar
GGD Rotterdam e.o.
Afdeling Medische Milieukunde
Antwoordnummer 1722
3000 VB Rotterdam.