



# Infraplannen landen steeds lastiger

## Tegen het verzet van betrokkenen is nauwelijks op te communiceren

Door Sander Wieringa, communicatietrainer BDRP

**Een nieuwe weg, een rij windmolens, een gasboring: infraplannen die kunnen rekenen op georganiseerd verzet. Meer en meer lijden zulke plannen schipbreuk. “We hadden beter moeten communiceren”, zeggen de plannenmakers dan. Maar hoe doe je dat?**

Stel, je bent van de Provincie Noord-Brabant en je wilt het centrum van Valkenswaard verlossen van het vele doorgaande verkeer door een nieuwe provinciale weg aan te leggen rond de gemeente.

Of je bent van de Koepel Windenergie Noordoostpolder, een club van boeren en RWE/Essent en je ziet mogelijkheden om grootschalig windmolens te plaatsen in het IJsselmeer nabij Urk.

Of je bent van Shell Pernis waar veel CO<sub>2</sub> vrijkomt en je wilt dat koolzuurgas wegstoppen in een leeg aardgasveld op grote diepte onder de gemeente Barendrecht.

Of je bent van het staats-gasinvesteringsbedrijf EBN en je zoekt nieuwe gasvoorraden door diepgelegen harde gesteenten onder Boxtel en Haaren te ‘fracken’, wat mogelijk schaliegas oplevert.

In al die gevallen moet je vergunningen krijgen en moet je dus de bewoners uit de omgeving ervan zien te overtuigen dat het ook voor hen geen verkeerd plan is. Lukt je dat niet, dan stuit je op verzet en kunnen je plannen tegengehouden worden.

Ons bureau BDRP heeft veel ervaring opgedaan met de communicatie over dit soort grote projecten en die ervaring is dat het altijd heel lastig praten is. Sterker nog: als het aan de mensen ligt kan er niks meer in dit land. In gevallen zoals hierboven stuit je als plannenmaker op een kritische of ronduit afwijzende bevolking.

Al vrij snel na het bekend worden van de eerste plannen ontstaan er actiegroepen, rond een of enkele zeer actieve mensen. Vaak ouderen met veel tijd. Of geroutineerde beroepsbeoefenaren. Ze beschikken over de drijfveer, de middelen, tijd en de kanalen om het verzet heel professioneel op te tuigen. Websites, filmpjes op Youtube, campagnes met testimonials van aansprekende medebewoners, uitstekend geformuleerde teksten en ook vaak alle vereiste juridische, politieke, technische en communicatieve expertise. Het niveau is gelijk of zelfs hoger dan dat bij de plannenmakers.

De drijfveer van de aanjagers is vaak persoonlijk: een combinatie van benadelingsangst, gevoel van onrecht, boosheid en gel-

dingsdrang. Dat blijkt uit de voorbeelden uit het artikel “Bodem-oorlog” uit de Volkskrant.

“Het begon met een berichtje in de regionale krant, zegt Willem Jan Atsma (54), arts-epidemioloog, tevens inwoner van het Brabantse Helvoirt, aan zijn houten bureau in een grote woonboerderij. Een bericht over boringen naar aardgas - schaliegas om precies te zijn. In zijn gemeente. ‘Ik had er nog nooit van gehoord. Maar ik las er wat over en toen kreeg ik een kaartje onder ogen met de boorlocatie. Precies waar ik altijd mijn hond uitlaat, bij die mooie eikenbomen. Je ziet er wel eens een ree. Ik dacht: dat mag toch niet gebeuren?’”

Hetzelfde relaas bij Kees Pieters (56), wiskundig ingenieur tevens inwoner van Barendrecht. Een bericht in de krant over opslag van broeikasgas CO<sub>2</sub> onder Barendrecht. ‘Zoiets raars, dat zal wel niet doorgaan, dacht ik, en ging naar een hoorzitting. De gemeente had het over het opstellen van criteria. Ik zei: Ho even, criteria? Dit gaat helemaal niet gebeuren.’

En Wouter Hubers (70), architect en inwoner van het Noord-Hollandse Bergen, aan een tafel in zijn gerestaureerde badhuis, met onbelemmerd uitzicht op groen en duinen. Ze wilden het lege gasveld onder zijn huis opnieuw vullen met aardgas. Arabieren, Russisch gas, een miljardeninvestering. 'Ik dacht: jesus, wat is hier aan de hand? Dit kan toch niet zomaar?' Tot zover de Volkskrant.

oog bekeken maar tegenwoordig vinden ze weerklank. De Nederlandse bevolking ver-grijst en dat levert steeds meer mensen op die in een rustige fase van hun leven zitten. Ze wonen naar hun zin, zijn gesetteld en tevreden, en ze willen het liefst dat alles zo blijft zoals het is. Dáár laten we de hond uit, dáár gaan we fietsen, dáár is het mooi en daar is het lelijk. Houwen zo. Als er dan wat moet veranderen voor de vooruitgang of de economie dan moet dat maar ergens anders.

De beweging wordt snel overgenomen of ondersteund door het geïnstitutionaliseerde verzet zoals Milieudefensie en Greenpeace, maar ook door politieke partijen als de SP, GroenLinks en de Partij voor de Dieren. De Milieufederaties springen ook altijd op de treeplank. Hoorzittingen over de plannen stromen daardoor vol. Honderden boze mensen verzamelen zich om de wedstrijd te zien. Want dat wordt het. Het gaat niet alleen meer om de plannen en de belangen pro en contra, maar ook om: wie gaat dit winnen? Het is niet moeilijk om in een plaatselijke gemeenschap een stemming contra de gevestigde machten te ontketen. Heel veel mensen hebben een sluimerende afkeer tegen gezag en willen niets opgelegd krijgen.

In Boxtel en Haaren is blijkens een web-enquête van de plaatselijke PvdA 90 procent van de respondenten tegen proefboringen naar schaliegas. Dezelfde cijfers in Barendrecht over de CO2-opslag. Driekwart van de Nederlanders is het volgens een raadpleging van de Telegraaf eens met de Urkers die geen windpark willen.

### Politiek is bang

De plaatselijke politiek kan zulke stemmen niet negeren. Dus zie je dat de Gemeente (Urk), wethouders of raadsfracties zich bij het verzet aansluiten. Politieke machtspartijen als het CDA, de PvdA en de VVD hebben daar rekening mee te houden. Niet voor niets staakte minister Verhagen van EZ het kabinetsvoornemen om CO2-opslag onder Barendrecht mogelijk te maken. Ik zie Ver-

hagen evenmin Boxtel en Haaren weerstaan. Zijn CDA heeft het in die plaatsen toch al zo moeilijk.

Politici zijn bang. Bang voor de kiezers die al vele jaren op drift zijn. Bang voor de media die de protesten gretig verspreiden. Bang voor agressieve twitteraars en reaguurders. Bang voor hun hachje en hun positie. Na Pim Fortuyn, na het dichtten van 'de kloof', gaan politici niet meer zo gauw tegen het volksgevoel in.

### Goede communicatie

Voor mijn vak en vakgenoten is de interessante vraag: hoe moet je in zulke omstandigheden communiceren als je het belang van het plan naar voren wilt brengen? Het mislukken van een plan wordt heel gauw geweten aan 'slechte communicatie'. Maar wat is dan 'goede communicatie'? Als je dat aan de plannenmakers vraagt is de reactie doorgaans: méér informatie. Het probleem is hier echter de zogenaamde informatieparadox. Hoe meer informatie, hoe groter de onzekerheid.

Bijvoorbeeld: bij medicijnen staat op de bijsluiter alles wat er over bekend is. De lijst van mogelijke bijwerkingen maakt de gebruikers er echter niet geruster op! Bij de CO2-plannen voor Barendrecht maar ook over de plaatsing van telecommunicatie-antennes - stralingsgevaar!? - waren er telkens letterlijk stapels onderzoeksrapporten die betoogden dat de risico's voor de omgeving uiterst gering of zelfs nihil zijn. Wat zeiden de mensen die daarmee geconfronteerd werden: "Waarom is er dan zo veel onderzoek naar gedaan?"

Daar sta je dan, met argumenten tegen argwaan. Argwaan wint het onherroepelijk. Mensen die niet willen dat er iets verandert staan niet open voor informatie en argumenten. Ze neigen direct naar indrukken die hun ongenoegen versterken. Zoals de Amerikaanse documentaire 'Gasland' die gaswinpraktijken in Pennsylvania laat zien, compleet met een gasvlam uit een drinkwaterkraan. Bijzondere en vreemde verschijnselen die voortdurend door de actievoerders worden getoond en die omwonenden maar wat graag als algemeen geldend beschouwen.

### Toegesneden informatie

Als plannenmaker ontkom je er niet aan om precies de gevolgen en risico's van je plan in kaart te brengen. Ook zul je overdrijvingen en indianenverhalen van het verzet – "Schaliegas is horror!" – moeten weerleggen. Maar daarmee zal je het nooit winnen, hoe goed gedocumenteerd je het ook doet. Belangrijk is dat je je verdiept in de echte zorgen van de bewoners. Meestal zijn die

## Hoorzittingen: oef!

**Plannenmakers die de instemming van omwonenden moeten krijgen voor grote projecten belanden onvermijdelijk op hoorzittingen. Betrokkenen, omwonenden en actiegroepen kunnen daar met de plannenmakers en de overheid discussiëren. Plannenmakers zien daar vaak erg tegenop en terecht, want het kan er heet aan toe gaan. Er komt kritiek op de plannen en op de plannenmakers. Niet zelden wordt het persoonlijk: "Zakkenvullers, leugenaars, barbaren!"**

**In de regel gaat het niet alleen over de plannen maar ook over de procedures. Het verzet wil meer inspraak, uitstel, terugkoppeling. Soms is de status van de bijeenkomst niet duidelijk. Kan men er wel of niet bezwaar maken, is de Gemeente nou wel of niet akkoord, kunnen we nog wat veranderen of niet, wat gebeurt er met wat er hier gezegd wordt?**

**Dat kan te maken hebben met gebrekkige communicatie over de bijeenkomst zelf, maar ook met gebrekkige communicatie over de materie. Ook is het mogelijk dat er niet goed wordt gereageerd op wat de aanwezigen zeggen of willen.**

**Met een paar simpele handvatten kunnen hoorzittingen effectiever en doelmatiger worden. Waar het om gaat is dat je duidelijk communiceert over de status van de bijeenkomst; dat de bijeenkomst duidelijk maar soepel geleid wordt; dat de verstrekte informatie eenduidig gepresenteerd wordt; dat er goed wordt omgegaan met de reacties. Nooit mag de hoorzitting op zichzelf bijdragen aan het ongenoegen en het verzet extra argumenten geven om de hakken in het zand te zetten. Maar dat komt helaas nog wel eens voor.**

### Snel massaal verzet

"Dat gaat niet gebeuren!" De actie wordt in alle gevallen snel opgeschaald, zowel organisatorisch als ideëel. Behalve particuliere motieven – het uitlaten van de hond wordt minder leuk of het uitzicht wordt belemmerd – gaat het snel om hogere waarden: milieu, veiligheid, toekomst van kinderen.

De regionale dagbladen, die eerst als regel het 'nieuws' nauwelijks meldden, duiken op het verhaal van de actievoerders. Het past precies in hun medialogica met PIEPS: problemen, incidenten, emoties, personen en strijd. Dus er komen grote interviews in de krant en op de regionale omroep.

Vroeger werden zulke activisten door hun plaatsgenoten nogal eens met een schuin

helemaal niet technisch. In Barendrecht maakten veel mensen zich grote zorgen over een mogelijke waardedaling van hun huis. In de communicatie van de plannemakers werd dat nauwelijks geadresseerd. Op de hoorzittingen zaten er ingenieurs achter de tafel en geen makelaar. Bewoners zijn niet onder de indruk van geologische dwarsdoorsnedes of sterktegrafieken. Ze willen weten wat ze gaan merken van het plan: hoe het eruit komt te zien, wat ze gaan horen of ruiken. Artist impressions, foto's, geluidsfragmenten, filmpjes, een potje waar ze aan kunnen ruiken: dat is interessanter.

Testimonials van herkenbare medeburgers zijn aansprekender dan verhandelingen van technuten. De bewoners van Boxtel waren bezorgd over modderstromen die de schaliegaswinning zou opleveren. Nergens hoorden ze bewoners van Loon op Zand (20 km. verderop) waar sinds 2004 vrijwel ongemerkt schaliegas wordt gewonnen.

### Wantrouwen

Het verzet heeft nog een ander middel om de bestaande argwaan van bewoners te voeden: wantrouwen tegen de boodschappers. Als men twijfelt aan de eerlijkheid van de plannemakers, dan kunnen die vertellen wat ze willen, het wordt toch niet geloofd.

Dat geldt niet alleen voor de plannemakers

dat iemand leuk werk heeft, een mooi bedrijf, bijdraagt aan vernieuwing, bouwt aan de toekomst. Wie onder vrienden en kennissen zulke verhalen vertelt ontmoet belangstelling en instemming. De kunst is om dat ook te laten landen bij omwonenden van een infraplan. Cruciaal is dan dat je aansprekende rolmodellen laat zien. Iemand die ter plekke woont of werkt, waarmee betrokkenen zich kunnen vereenzelvigen, die uit eigen ervaring over de plannen kan vertellen. En die goudeerlijk is over alle aspecten, ook de nadelen.

### Eerlijke bedoelingen

De intenties van de boodschapper moeten transparant zijn. De mensen moeten niet alleen begrijpen wat je zegt maar ook weten waaróm je het zegt. Daarbij is eerlijkheid van groot belang. Een onderneming moet geld verdienen. Daar moet de woordvoerder van het bedrijf geen misverstand over laten bestaan. Andere plannen van het bedrijf – zoals een 'groene' aanpak – moet je kunnen relateren aan geld verdienen. Dan klopt het verhaal en kunnen we het vertrouwen.

Maar wat als het eerlijke motief – bijvoorbeeld 'geld verdienen' – leidt tot een niet zo leuke actie? Het bedrijf dat een deel van het bos moet rooien? Eerlijk vertellen dat dat zo is omdat je meer geld wilt verdienen is waar maar niet zo fraai. Het zal tegenstanders

Jij wijst op het algemeen belang, bewoners hebben hun eigenbelang. Jij wijst op de toekomst, de bewoners denken aan het heden. Jij vraagt iets, de bewoners moeten instemmen. In bepaalde gevallen moet je dus iets aanbieden ter compensatie.

### Garanderen en compenseren

Bij de gaswinning in de Waddenzee – een zeer gevoelig plan met een sterk verzet – hadden de NAM en EZ in 2006 twee troefkaarten in handen. Enerzijds de belofte: "We gaan gas winnen met de hand aan de kraan": als de bodem van de Waddenzee in weerwil van de verwachting toch daalt draaien we de kraan dicht; nou jullie weer...

En anderzijds het Waddenfonds: een subsidiepot van een half miljard euro voor duurzame projecten in de noordelijke provincies. De Waddenvereniging moest ineens overal uitleggen waarom ze daar tegen waren.

Garanderen – een extra veiligheidsgarantie bovenop de gunningscriteria – en compenseren kunnen plannemakers het initiatief geven. De oppositie moet dan aangeven waarom dat niet vertrouwd wordt.

We zien intussen dat gemeentes plannemakers ronduit vragen om geld of goederen. Bouw maar een fietspad, betaal de nieuwe bushokjes, leg een park aan. Je kunt mopperen dat dit op chantage of afpersing lijkt, je kunt het ook compensatie noemen. Wij willen iets, jullie gaan er op achteruit, daar zetten we iets tegenover zodat het weer in balans komt. Een kwestie van calculeren dus.

Al met al is het steeds lastiger om bewoners te overtuigen van ingrijpende plannen. Ze willen dat hun omgeving niet meer verandert. Ze vinden het wel goed zo. Maar Nederland is nooit helemaal klaar. Er zal zo nu en dan wat bijkomen of afgaan van de status quo. De weerstand daartegen is heftig en goed georganiseerd. In het Rusthuis Nederland kun je daarom steeds vaker je plannen maar beter vergeten. □

**Sander Wieringa is directeur en trainer bij Bob de Ronde Partners. Zijn bureau geeft jaarlijks honderden media- en presentatietrainingen aan bestuurders van grote bedrijven en aan overheidsfunctionarissen. [www.bdrp.nl](http://www.bdrp.nl)**

## Verhandelingen van technuten winnen het nooit van schrikbarende horrorverhalen.

maar ook voor de instanties die aan het project meewerken. Overheden, onderzoekers, deskundigen: in de ogen van complotdenkers spelen ze al gauw onder één hoedje. TNO en het RIVM krijgen verwijten dat ze zich laten betalen door de plannemakers of dat ze deel zijn van het 'complot van bedrijven, wetenschap en overheid tegen de bevolking'.

Voor je geloofwaardigheid is van groot belang wat je intenties zijn. Waarom zegt iemand iets? Plannemakers hebben dan gauw de schijn tegen. Ze hebben een evident belang bij de windmolens, de antennes, de boringen of de bedrijfsuitbreiding. Ze willen geld verdienen. Daar staat de onbaatzuchtigheid van de bewoners tegenover: die willen rust, veiligheid, natuur. Dat zijn veel nobeler drijfveren.

De remedie kan zijn dat je het belang van de plannen herkenbaar maakt. Het is óók mooi

niet overtuigen. Maar de mensen kunnen je verhaal dan wel zuiver beoordelen.

Het motief achter de boodschap kan meerdere lagen hebben. Geld verdienen is één ding, de toekomst van de onderneming veilig stellen is een diepere laag. Vaak kun je daarnaar doorstoten. Het motief is dan: "We verdienen hier geld mee, maar belangrijker: daardoor kunnen we hier blijven bestaan". Maar: eerlijk is eerlijk! Je kunt eerlijkheid niet veinzen. Mensen hebben een feilloos instinct voor onoprechtheid. Liever krakkemikkige eerlijkheid dan gelikte leugens.

Als plannemaker kun je nog zo doordacht communiceren, je staat meestal op achterstand. Jij wilt iets veranderen, de bewoners willen dat het blijft zoals het is. Jij komt met overlast en risico's, bewoners willen geen enkele verslechtering. Jij wilt er beter van worden, bewoners worden er slechter van.