

Goede geocommunicatie schept vertrouwen

Bij het reduceren van geotechnisch falen is de meeste winst te behalen met goed risicomanagement. In het programma Geo-Impuls wordt gestreden op drie fronten: contracten, techniek, en mens en omgeving. Binnen het laatste thema is geocommunicatie een belangrijk onderwerp.

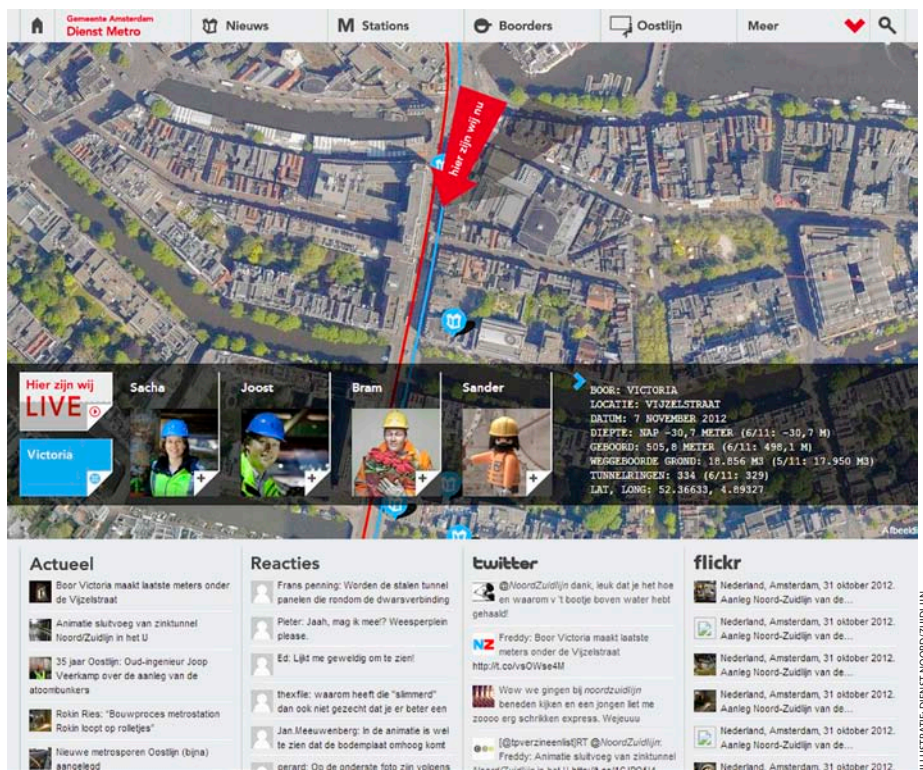
IR. H.R.E. DEKKER / MW. K. DE HAAS

Geotechnische risico's – risico's gerelateerd aan de ondergrond – zijn in bouwprojecten altijd aanwezig. In veel gevallen zijn ze zelfs maatgevend voor het risicoprofiel van het gehele bouwproject. Dat komt doordat bodemonderzoek weliswaar veel informatie oplevert, maar geen garanties biedt. Door mogelijke grote variaties blijft er onzekerheid over de opbouw, en grond is heterogeen, waardoor de eigenschappen lokaal kunnen afwijken. Die onzekerheid hoeft echter geen probleem te zijn.

De vraag is of het mogelijk is de geotechnische risico's duidelijk, proactief en regelmatig binnen het project en aan de omgeving duidelijk te maken. Daarop richt zich het project Geocommunicatie van het programma Geo-Impuls (zie voor dit programma het artikel 'Van "best way out" naar betrouwbare ontwerpmethod' in *Land+Water* 12/2012).

Dit project laat zien hoe in een team van geotechnici, communicatiemanagers en omgevingsmanagers een goed communicatieplan kan worden ontwikkeld. Slechte communicatie roept weerstand en wantrouwen op en dat moet – en kan! – worden voorkomen.

Als uitgangspunt voor goede communicatie over risico's is gekozen voor het concept dat Alex Sheerazi bij de Noord/Zuidlijn in Amster-



De Noord/Zuidlijn heeft een speciale website voor interactie met de omgeving: www.hierzijnwij.nu.

dam heeft neergezet. Hierbij draait het om omgevings sensitiviteit en transparant communiceren, en het op deze wijze doen ontstaan van een zogenaamde 'reputatiematras'.

Een reputatiematras is een buffer van vertrouwen die het project opbouwt, waardoor eventuele tegenvallers, zoals extra overlast, minder invloed hebben op de publieke opinie. De buffer is op te bouwen door niet alleen te communiceren bij negatieve gebeurtenissen, maar continu en vanuit de gevoelens die op dat moment leven in de omgeving van het project.

De positieve gevoelens zijn te stimuleren door te communiceren over positieve aspecten en gebeurtenissen in het project – de geotechnische kansen, categorie 'groen' in het geotechnisch stoplicht. Die zijn er altijd. Een bouwproces, zeker als het gaat om infrastructurele projecten, is een uniek proces. Er is geen sprake van seriebouw, het is een eenmalige activiteit om iets bijzonders te maken, waar ook – of misschien wel juist – de omwonenden trots op zijn als het klaar is.

Geo-Impuls pleit dus voor een open communicatiestroom: wees helder over de hinder, maar ook over de gevolgen, de monitoring, de beheersmaatregelen en de 'wat als'-scenario's. Wees sensitief, luister naar geluiden uit de omgeving en pas de communicatie daarop aan. Vragen en klachten die binnenkomen, moeten snel op de website terug te lezen zijn. Informa-

tievonden moeten niet alleen breed toegankelijk zijn, maar er moet ook een verslag van gemaakt worden, dat vervolgens op de website komt. Het geven van een gezicht aan de communicatie door 'de man met de bouwhelm op' zichtbaar te maken, blijkt in de praktijk praktisch onmisbaar.

In de praktijk

De visie van Geo-Impuls is in praktijk gebracht bij drie lopende bouwprojecten met geotechnische risico's: de herinrichting van de Noordwal/Veenkade in Den Haag met ondergrondse volautomatische autoberging (www.denhaag.nl/veenkade), de Spoorzone Delft (www.spoorzonedelft.nl) en A2 Maastricht (www.a2maastricht.nl). Er is nadrukkelijk gekozen voor leren in de praktijk. Bij de projecten is een team van Geo-Impulsdeskundigen aan de slag gegaan om samen met geotechnisch adviseurs, communicatiemanagers en omgevingsmanagers een geocommunicatieplan op te stellen. Dit bleek een succes: al werkende zijn er instrumenten ontwikkeld die projecten helpen hun risicocommunicatie te verbeteren.

Geotechnisch stoplicht

Er is allereerst een werkwijze ontwikkeld voor het gezamenlijk opstellen van een communicatieplan. Hiervoor wordt een 'geotechnisch stoplicht' gemaakt, een indeling van geotechnische

IN 'T KORT - COMMUNICATIE

- Project Geocommunicatie biedt handvatten om geotechnische risico's duidelijk te maken
- Goede communicatie bouwt 'reputatiematras' op, een buffer van vertrouwen
- 'Geotechnisch stoplicht' deelt kansen en risico's in drie categorieën in
- Ontwikkelde producten en geleerde lessen verzameld in Leidraad 01

kansen en risico's in drie categorieën.

'Groen': alles gaat goed. De kernvraag is hierbij: hoe etaleren we de technische hoogstandjes die aandacht verdienen en hoe brengen we de magie van de ondergrond over?

'Oranje': er gaat iets relatief kleins mis. Het gaat hierbij om ongewenste gebeurtenissen, waarvan te verwachten is dat ze zo nu en dan optreden, met beperkte gevolgen en een beheersbaar risico. Hoe kun je hierover vooraf en tijdens de gebeurtenis communiceren?

'Rood': er gaat iets groots mis. Dit type gebeurtenis mag niet voorkomen, maar de kans dat het gebeurt is toch niet nul (bijvoorbeeld vanwege tegenvallende grondeigenschappen of menselijk falen in het ontwerp of de uitvoering). De vraag is hier niet alleen hoe, maar ook of je er vooraf over kan communiceren. Hoe kun je anticiperen op de communicatie nadat het is misgegaan en de regie buiten het project komt te liggen?

Met dit 'stoplicht' bekijkt het team welke risico's onderbelicht zijn in de bestaande communicatie en hoe het over kansen en risico's wil communiceren. Vervolgens wordt nagegaan welke communicatiemiddelen en methoden gewenst zijn om de risicocommunicatie te integreren in het normale communicatie- en bouwproces.

Omgevingsmonitor

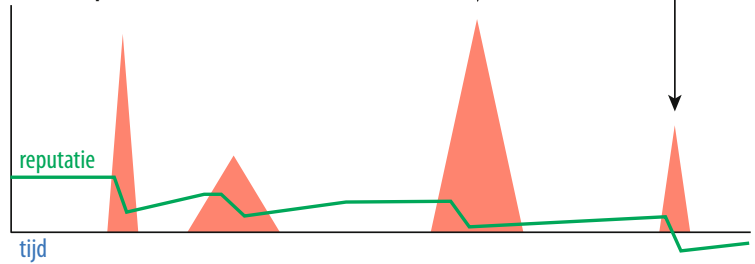
Een ander instrument dat is ontwikkeld binnen het project Geocommunicatie, is de omgevingsmonitor. Dit is een vragenlijst waarmee men in kaart brengt hoe de omgeving aankijkt tegen de communicatie en de risico's van het project. Deze vragenlijst geeft specifiek aandacht aan risicoperceptie en hinderbeleving van de omgeving.

De monitor probeert antwoord te vinden op diverse vragen. Hoe denkt de omgeving over nut en noodzaak van het project? Wat zijn hun angsten, zorgen en verwachtingen? Wat is hun informatiebehoefte? Hoe kijken ze aan tegen risico's

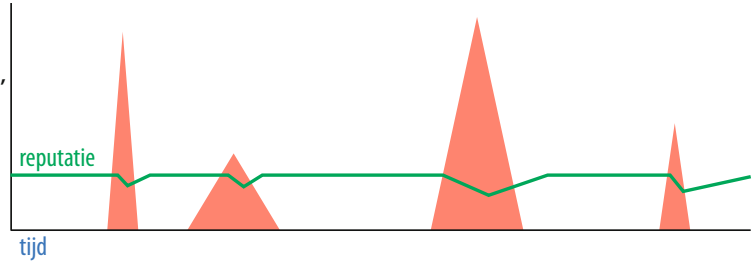
REPUTATIEMATRAS

Door een 'reputatiematras' op te bouwen hebben tegenvallers minder invloed op de publieke opinie.

zonder reputatiematras



met reputatiematras



ILLUSTRATIE GEO-IMPULS

en hoeveel vertrouwen is er in het project wat betreft het omgaan met risico's? Door dit regelmatig na te gaan, wordt het mogelijk de communicatie over risico's en hinder sensitief, transparant en als maatwerk in te richten. De communicatieafdeling kan zich meer concentreren op specifieke boodschappen voor specifieke doelgroepen (niet alles communiceren naar iedereen). De relatie tussen techniek en communicatie komt meer centraal te staan.

Bouwfaseringskaarten

Het derde product van Geocommunicatie is een werkmethode met bouwfaseringskaarten. Het bouwproces is een logische timer voor risicocommunicatie, maar de planningsschema's van het project zijn niet geschikt voor communicatie met de omgeving. Daarom is een systematiek

bedacht om de planningsschema's om te vormen naar bouwfaseringskaarten: vereenvoudigde kaarten van het werkgebied in een bepaalde periode.

Op de bouwfaseringskaart wordt aangegeven welke geotechnische kansen en risico's zijn te verwachten op bepaalde plaatsen. De geotechnisch specialisten, communicatiemanagers en omgevingsmanagers van het project gaan hiervoor elke week na welke impact de geplande werkzaamheden hebben op de omgeving. Vervolgens wordt voor elke vorm van overlast bepaald of en hoe het project erover wil communiceren.

Met speciaal ontwikkelde pictogrammen kan men de overlast zichtbaar maken op de kaart. De pictogrammen geven aan welk type hinder wordt verwacht en zo nodig ook wat de achterliggende oorzaak is. Voor het toelichten van de pictogrammen zijn basisteksten geschreven, zodat de communicatie helder en consistent is.

Leidraad 0.1

De ontwikkelde producten en de geleerde lessen van de praktijkprojecten zijn verzameld in Leidraad 0.1, waarin ook is beschreven hoe de resultaten te gebruiken zijn. De leidraad is een eerste stap: er zijn nu verschillende instrumenten voor georisicocommunicatie, maar er is eigenlijk nog weinig ervaring mee. Om vertrouwen te krijgen in de brede toepasbaarheid van de leidraad, worden de concepten de komende tijd gevalideerd en verder uitgewerkt in de praktijk.

Harry Dekker is senior adviseur bij Rijkswaterstaat, Dienst Infrastructuur. Karin de Haas is projectleider Geocommunicatie bij Geo-Impuls, coördinator kennis en communicatie bij Centrum Ondergronds Bouwen en eigenaar van TP Advies.



Het project A2 Maastricht belicht de mooie kanten van het project in een eigen tv-serie, die sinds juni 2012 op de lokale omroep L1 te zien is.