



Taal als strategisch communicatiemiddel

CHRISTIAN BURGERS, BIJZONDER HOOGLERAAR
LOGEION-LEERSTOEL

**De Grote Verhalen zijn terug en
ze hebben een duistere kant**

**‘De strijd om het hoogste vuur
moest een keer misgaan’**

DERK MOOR, BESTUURS- EN
COMMUNICATIEADVISEUR

Auteur Katja Torbijn

Fotograaf Levien Willemse

Omgevingscommunicatie: een vereiste voor goede relaties en voorspoedige bouwprojecten

Station Den Haag Centraal, 2013. De sloop van het oude stationsdak is in volle gang. Grote stukken puin en staal worden vanaf zo'n twintig meter hoogte in een stalen container gegooid. Een herrie van jewelste. Midden in de nacht, want overdag is werken aan het dak uit den boze vanwege de veiligheid van reizigers. De communicatieadviseur merkt er niks van, die ligt ver weg in bed. 's Ochtends blijkt het klachten geregend te hebben. Omwonenden lagen de hele nacht wakker van de werkzaamheden! Ze kent de feiten: er volgen nog meer van dit soort nachten. Wat ging er mis?

Er wordt veel gebouwd in Nederland. Grote steden doen er alles aan om het woningtekort op te lossen, en waar woningen worden gebouwd, zijn ook scholen, toegangswegen en winkelcentra nodig. Allemaal binnenstedelijke bouwprojecten. En alsof dat al niet complex genoeg is, verbouwen publieke voorzieningen, als ziekenhuizen en stations, met de winkel open. Samen met het online vergrootglas van sociale media, maakt dit het bouwen tot een nieuwe uitdaging voor opdrachtgever en aannemer. Ze hebben te maken met duizenden gebruikers die dagelijks de bouwplaats doorkruisen. Ze bouwen in een volgebouwde omgeving zonder ruimte om materiaal op te slaan of aan te voeren.

Dat betekent dat communicatie met gebruikers én omgeving belangrijk is. Heel belangrijk. Diezelfde groepen willen geen hinder ervaren van de werkzaamheden (onmogelijk) maar inspraak hebben en geïnformeerd worden (want: in hún leefgebied).

Relaties bouwen

Omgevingscommunicatie is een relatie opbouwen met de omgeving waarin het bouwproject tijdelijk te gast is. Die relatie is niet alleen belangrijk voor al die doelgroepen, maar ook voor het projectteam zelf. Want wie een goede relatie heeft met zijn omgeving, creëert begrip. Wie van zijn burens ambassadeurs maakt, krijgt draagvlak.

Dat bouwen gepaard gaat met overlast begrijpt iedereen. En dat er wel eens iets misgaat ook. Het is en blijft mensenwerk. Maar als je dan een goede relatie hebt met je omgeving, accepteert zij die fout zo nu en dan. Medestanders begrijpen je beter én klagen minder snel dan tegenstanders. Wie tegen je project is, heeft er minder moeite mee lange klachtenbrieven te schrijven, de bouw stil te laten leggen vanwege overlast of een WOB-verzoek in te dienen.

Daarom is persoonlijke communicatie zo belangrijk. Mensen willen geen relatie met een organisatie, maar met de personen achter die organisatie.

Als mens – communicatieadviseur, projectleider of bouwmanager – kun je open, eerlijk en toegankelijk zijn. Dat maakt je als organisatie of bouwproject betrouwbaar en geloofwaardig. Dát maakt bouwen makkelijker. Dát maakt dat je niet direct aan de publieke schandpaal hangt als er iets misgaat. Dát maakt dat mensen alleen klagen als er écht iets aan de hand is. Dat ze je helpen als dat nodig is. Door het te melden als er iets niet goed gaat of door het voor je op te nemen bij de tegenstanders.

Luisteren kost niets

Die goede relatie is niet alleen handig voor de reputatie, zij kan het projectteam ook helpen



HET DAK VAN HET VOORMALIGE STATION DEN HAAG CENTRAAL DAT BIJ DE SLOOP VOOR VEEL OVERLAST ZORGDE

tijdens de bouw. Hoe handig is het als de burens laten weten dat er een storing is? Hoe fijn is het als jouw volgers laten weten dat er bouwhekken openstaan, struikelgevaar is of bewegwijzering onduidelijk is? Veel bouwprojecten hebben een of twee opzichters rondlopen om dit soort zaken te signaleren. Te weinig om alles op te merken. Door te luisteren naar die gebruiker die een melding doet, kan het projectteam in een vroeg stadium issues oplossen voor álle gebruikers. Zelfs als er geen teamleden aanwezig zijn. En het kost ook nog eens niets! Zo heeft goede omgevingscommunicatie niet alleen een positief effect op de reputatie, het is zelfs in te zetten

als risicomanagement: preventief en oplossingsgericht.

Maar wat ging er mis bij dat dak in Den Haag?

Het projectteam had keurig gecommuniceerd naar de burens in de omliggende woontorens dat er 's nachts gewerkt zou worden. Ook waarom dat nodig was en welke hinder burens konden verwachten. Het team had echter onderschat hoeveél overlast er zou ontstaan, en dat het vallen van staal in een stalen container 's nachts nog veel harder klinkt en verder draagt dan overdag. Met de (terechte) klachten in de hand, knoopte het projectteam een gesprek aan met de aannemer.

Beide partijen snapten: er moet gebouwd worden, maar de overlast moet minder. De bouwvallers zelf hadden een oplossing: van het sloopwerk hadden de burens geen last. Dat deed de aannemer dus vervolgens alleen nog in de tweede helft van de nacht. Het afvoeren van het puin (en dus het gooien van staal in een stalen container) deden ze enkel nog bij aanvang van de nachtdienst; gelijk om 22.00 uur.

Zo ging de bouw met een simpele aanpassing volgens planning door. De omwonenden dankten de communicatieadviseur voor het luisterende oor. Ze hebben zich daarna niet meer negatief laten horen over de werkzaamheden.