

Burgernetwerk Leefmilieu

**burgers helpen burgers
met deskundigheid**



Nijmegen, augustus 2006

Burgernetwerk Leefmilieu

**burgers helpen medeburgers
met deskundigheid**



Colofon

Eindrapport van het project Burgernetwerk Leefmilieu
Uitgevoerd door de vereniging *Leefmilieu* voluit:
Vereniging Stedelijk Leefmilieu Groen- en Milieubeheer
Dennenstraat 124
6543 JW Nijmegen
024-3780384
<http://www.leefmilieu.nl/>

Dit project werd mogelijk gemaakt door ondersteuning van de Subsidieregeling
Maatschappelijke Organisaties en Milieu van het Ministerie van VROM.

Projecttitel	Burgers helpen burgers: het deskundigennetwerk
Projectnummer	4305-04-02-01-040
Verslagperiode	1 april 2005 - 31 juli 2006

VOORWOORD

De toekenning van de subsidie voor het Burgernetwerk kwam bij Leefmilieu in januari 2005 als een schok. In de eerste plaats als een positieve schok want, per slot, als je subsidie aanvraagt, is het fijn als je die krijgt. Maar bij de blijdschap kwam ook de schok dat we het project nu ook echt moesten gaan uitvoeren. Niet dat we twijfelden aan onze capaciteiten, met de vragen die we verwachtten hadden we jarenlang ervaring. Maar het waren de eerste grote schreden op het pad van professionalisering die ons angst inboezemden: het regelen van de bereikbaarheid, het maken van declaratieformulieren en het apart bijhouden van de administratie. Achteraf bleken deze zaken eenvoudig te regelen al heeft onze zorg er waarschijnlijk toe geleid dat een multinational nog met onze declaratieformulieren uit de voeten kan ;)

Veel steun, op alle fronten, hebben we gehad van de Raad van Advies die ons met raad en daad terzijde stond. Met bijvoorbeeld de tip om een apart gironummer te openen voor het project. Maar ook met de stevige vragen over de follow up van het project toen wij, als projectuitvoerders, net het gevoel hadden lekker gestart te zijn. Onze dank aan Wouter van Eck, Stiep van der Heijden, Eric van Kaathoven, Ad Ragas en Johan Vollenbroek is dan ook groot, gezamenlijk maar ook in individuele gesprekken hebben ze ons bijzonder geholpen. Hun betrokkenheid en enthousiasme voor het project hebben heel veel voor ons betekend.

Vanuit het ministerie van VROM vormden Martijn Beekman en Ellen Koudijs-Siebel onze gesprekspartners, zij volgden steeds met veel belangstelling onze belevenissen en met hun brede blik verrijkten zij ons perspectief. Ze steunden ons daarnaast ook praktisch door de gegevens van het project op brede schaal te verspreiden en de samenwerking met andere projecten te initiëren. Behalve voor hun steun willen we het ministerie van VROM, als verstrekker van de SMOM-subsidie, ook bedanken voor de mogelijkheid dit project uit te voeren. Zonder deze subsidie hadden wij dit project niet kunnen uitvoeren.

Vanuit Leefmilieu hebben we, gedreven vanuit onze eigen behoeften, al meer dan 10 jaar bij allerlei organisaties, ook binnen de milieubeweging, aangedrongen op het soort ondersteuning dat het Burgernetwerk biedt. Feitelijk hebben wij dit project vooral gerealiseerd omdat niemand anders het deed. Wij hopen dat het ook andere organisaties aanspreekt om tot een dergelijke aanpak te komen. Zoals we met dit project gedemonstreerd hebben is het uitvoerbaar. Dat het noodzakelijk was wisten we al uit eigen ervaring.

Marga Jacobs

Projectleidster Burgernetwerk, namens het hele Burgernetwerkteam

SAMENVATTING

Aan de ene kant bestaat er bij burgers een grote behoefte aan ondersteuning met deskundigheid bij milieuvraagstukken. Aan de andere kant zijn er veel deskundigen die vanuit opleiding, werk of ervaring bereid zijn om, in hun vrije tijd, af en toe een advies te geven aan burgers. Er is daarom behoefte aan een tussenpersoon die vraag en aanbod bijeen brengt, die de juiste vraag helpt te formuleren, op zoek gaat naar de geschikte deskundigheid en snel kan handelen.

De doelstelling van het project was:

- o Bij wijze van experiment een netwerk van deskundigen op zetten dat adviezen kan geven aan actieve bewoners(groepen). Daarbij is het belangrijk dat burgers met vragen voor verschillende soorten deskundigheid op één plek terecht kunnen.
- o Omdat niet op voorhand duidelijk zal zijn welke deskundigheid in een bepaalde situatie nodig is, vormt een eerste analyse van het probleem, door de projectuitvoerders, een belangrijk onderdeel van de aanpak.

Het project liep van 1 april 2005 tot 31 juli 2006.

De doelstellingen van het project zijn gehaald, 46 vragen van bewoners(groepen) zijn beantwoord en het netwerk van deskundigen is gevormd.

De voornaamste conclusies zijn:

- o De aanpak van het Burgernetwerk ondersteunt bewoners(groepen) op een effectieve wijze;
- o Er is een grote behoefte aan de geboden ondersteuning;
- o Deskundigen zijn graag bereid te ondersteunen mits zij een afgebakend vraagstuk in behandeling krijgen;
- o Samenwerking met andere organisaties is goed mogelijk.

De voornaamste aanbeveling is: realiseer een stabiele organisatievorm als follow up van het project.

Fragment uit Nieuwsbrief van Leefmilieu

Nieuwsbrief Leefmilieu

Jaargang 3 nummer 2
20 november 2005

4. Meer deskundigen gezocht

Steeds meer bewonersgroepen weten de weg te vinden naar het project Burgernetwerk van Leefmilieu. Deze bewoners zoeken een deskundige die ze kan helpen. Samen met de bewoners bekijken we dan welke expertise ze precies nodig hebben en gaan we op zoek naar zo'n deskundige. Zo zoeken we op het moment;

- een verkeerskundige
- een deskundige op het gebied van luchtkwaliteit
- een archeoloog die een second opinion kan geven voor een bodemonderzoek in Gelderland.

Kent u zo iemand of bent u zo iemand neem dan contact op met het burgernetwerk op:
tel. 06-46680470 of per e-mail burgernetwerk@leefmilieu.nl.

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
SAMENVATTING	4
1 INLEIDING	6
1.1 <i>Achtergrond project</i>	6
1.2 <i>Doelstelling project</i>	7
1.3 <i>Aanpak</i>	7
1.4 <i>Samenwerking met anderen</i>	7
1.5 <i>De resultaten</i>	8
2 OPZET VAN HET PROJECT	9
2.1 <i>Inleiding</i>	9
2.2 <i>Aanpassingen vanwege kortere duur</i>	9
2.3 <i>Fasering van het project</i>	9
2.4 <i>Uitgevoerde werkzaamheden</i>	10
2.5 <i>Communicatie</i>	10
2.6 <i>Database met deskundigen inrichten</i>	12
2.7 <i>Raad van advies</i>	12
2.8 <i>Conclusies</i>	13
3 HANDLEIDING BURGERNETWERK	14
3.1 <i>Vraag komt binnen</i>	14
3.2 <i>De intake</i>	14
3.3 <i>Uitzoeken van de vraag</i>	16
3.4 <i>Zoeken en inschakelen van een deskundige</i>	16
3.5 <i>Vraag beantwoorden</i>	17
3.6 <i>Vraag en antwoord publiceren</i>	18
3.7 <i>Conclusies</i>	18
4 DE VRAGEN EN DE BEMIDDELING NAAR DESKUNDIGEN	20
4.1 <i>Inleiding</i>	20
4.2 <i>Behandelde vragen</i>	20
4.3 <i>Inbreng deskundigen</i>	23
4.4 <i>Effecten van het beantwoorden van de vragen</i>	24
4.5 <i>Conclusies</i>	25
5 EVALUATIE EN TOEPASBAARHEID	26
5.1 <i>Inleiding</i>	26
5.2 <i>De bijeenkomsten van het projectteam</i>	26
5.3 <i>Evaluatiebijeenkomst</i>	26
5.4 <i>Toepasbaarheid en suggesties voor vervolg</i>	28
5.5 <i>Huidige en toekomstige samenwerking</i>	29
6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	30

1 INLEIDING

1.1 Achtergrond project

Voorafgaand aan dit project is duidelijk vastgesteld dat er landelijk een grote behoefte bestaat van burgers aan ondersteuning. Zie ook het rapport van het Verwey Jonker Instituut *Bewonersgroepen versterkt. Een verkenning van de ondersteuningsmogelijkheden van bewonersgroepen rond gezondheid en milieu* (in opdracht van VROM gemaakt, december 2003). Hieruit blijkt dat een gedegen ondersteuning van burgers kan leiden tot een betere interactie met de overheden en bedrijven (ze komen beter beslagen ten eis) en tot de aanpak van een aantal voor de burger belangrijke knelpunten (die zeker niet altijd bovenaan staan bij het toch meer top-down gerichte beleid van de overheden).

Omdat de overheid een partij is in veranderprocessen in de samenleving (vergunningverlener, regelmaker of uitvoerder bijvoorbeeld) wordt deze vaak niet als onafhankelijk gezien en ook niet altijd vertrouwd. De ondersteuning van bewonersgroepen moet daarom, volgens de adviseurs, bij voorkeur komen van een onafhankelijke instanties. Dat wil zeggen van mensen die niet rechtstreeks bij de zaak betrokken zijn maar wel deskundig zijn op het betreffende terrein: milieukundig (inschatten milieuprobleem en oplossingen), technisch (verstand van procestechnologie en rookgasreiniging bijvoorbeeld), organisatorisch (hoe organiseer je een groep) en niet te vergeten juridisch.

Deskundigheid maakt het voor mensen gemakkelijker om te onderhandelen over een acceptabel compromis, zo is gebleken. Veel energie gaat echter zitten in het vinden van de juiste deskundige personen en bovendien is de voorraad waaruit geput wordt heel beperkt. Bovendien moet voor elk type deskundigheid een nieuwe weg bewandeld worden (de ene keer naar de Milieufederatie, dan naar de Wetenschapswinkel, of het Bureau voor Rechtshulp).

Aan de andere kant kent Nederland vele deskundigen die vanuit opleiding, werk of ervaring op allerlei plekken hun brood verdienen maar best bereid zijn om in hun vrije tijd (onbetaald!) af en toe een advies te geven aan burgers. Natuurlijk willen zij deze ondersteuning vooral graag geven als dat kan zonder meteen overstelpt te worden met vragen. Het liefst zonder lid te worden van een organisatie en vooral als ze daarbij ondersteund worden. Er is daarom behoefte aan een tussenpersoon die vraag en aanbod bijeen brengt, die de juiste vraag helpt te formuleren, op zoek gaat naar de geschikte deskundigheid en snel kan handelen.

De vrijwilligers van de vereniging Leefmilieu hadden in de regio Nijmegen jarenlang ervaring met het ondersteunen van bewoners(groepen) bij milieuproblemen. De opgedane ervaringen in Nijmegen/Beuningen leken Leefmilieu voor veel meer regio's relevant (veel soorten industrie, gezondheidsklachten, overlast, leefbaarheid e.d.). Bovendien beschikt Leefmilieu over een uitstekend netwerk van deskundigen dat haar bij allerlei zaken ondersteunt. Aan de vrijwilligers van Leefmilieu werd vaak, door bewoners(groepen) uit andere regio's ondersteuning gevraagd. Deze mensen moesten dan teleurgesteld worden omdat daarvoor de capaciteit ontbrak. Middels de subsidie van VROM is deze capaciteit wel vrijgemaakt en is binnen dit project, bij wijze van experiment, een landelijk ondersteuningsnetwerk van deskundigen geschapen.

1.2 Doelstelling project

- o Doel van het project is bij wijze van experiment een netwerk van deskundigen op te zetten dat via de projectuitvoerder adviezen kan geven aan actieve burgers. Het is belangrijk dat de burgers met vragen voor verschillende soorten deskundigheid op één plek te recht kunnen.
- o Omdat niet op voorhand duidelijk zal zijn welke deskundigheid in een bepaalde situatie nodig zal zijn vormt een eerste analyse van het probleem door de projectuitvoerders een onderdeel van de aanpak.
- o Tijdens het project worden diverse actieve burgers ondersteund door deskundigen bij de oplossing van hun knelpunten. Uitgangspunt van het project is het beantwoorden van 50 vragen in de loop van het project.

Looptijd van het project was van 1 april 2005 tot 31 juli 2006.

1.3 Aanpak

Het project is uitgevoerd, door een projectteam bestaande uit een projectleidster, Marga Jacobs en twee projectmedewerkers, Claudia van Steen en Harco de Blaauw. Voor enkele vragen is het team incidenteel met een derde projectmedewerker uitgebreid: Maarten Visschers. Enkele vrijwilligers van Leefmilieu hebben ook hun bijdragen aan het project geleverd: een heeft de vormgeving van de folder verzorgd, foto's gemaakt op de evaluatiebijeenkomst en meegewerkt aan het onderhoud van de website Een andere vrijwilliger heeft technische kwesties rond databasesoftware, computers en beamers geregeld en de video-opnames van de evaluatiebijeenkomst gemaakt.

Een Raad van Advies bestaande uit 5 deelnemers heeft het projectteam gedurende het project ter zijde gestaan.

Door middel van flyers en gerichte mailingen zijn potentiële vraagstellers en deskundigen van het project op de hoogte gebracht.

Er is een aanpak ontwikkeld die gaandeweg het project is uitgewerkt en verbeterd. Belangrijke onderdelen van deze aanpak zijn: het bij de vraagstellers op bezoek gaan als het om complexe vragen gaat en de vragen met de antwoorden publiceren op de website van Leefmilieu.

Gaandeweg het project bleken er vrijwel geen eenvoudige vragen binnen te komen en bleek er ook vrijwel geen hergebruik van vragen mogelijk: iedere vraag was uniek. Omdat daarvoor de aanpak veel arbeidsintensiever uitpakte dan gepland is er met de projectuitvoerders afgesproken dat zij aan het project zouden werken tegen een lager uurtarief (ongeveer half dus als vrijwilliger en half betaald). 46 vragen zijn beantwoord, de vragen met de antwoorden zijn op de site van Leefmilieu onder het kopje Burgernetwerk gepubliceerd.

Om de projectuitvoerder te ondersteunen met raad en daad is er een Raad van Advies opgericht en deze is drie maal bijeen geweest.

Aan de opgebouwde contacten zijn vier Nieuwsbrieven verstuurd waarin (o.a.) aandacht aan het project werd besteed.

Het project is afgesloten met een evaluatiebijeenkomst.

In het vervolg van dit eindrapport worden al deze aspecten verder uitgewerkt.

1.4 Samenwerking met anderen

Binnen dit project is samengewerkt met de Gelderse Milieufederatie, medewerkers van het projectteam van Milieuhulp (een project van de gezamenlijke milieufederaties, de Stichting

Natuur en Milieu en Milieudefensie) en met Johan Vollenbroek van MOB (afkorting van MOBilisation for the environment).

1.5 De resultaten

De doelstellingen van het project zijn gehaald.

- Er zijn 46 vragen beantwoord.
- Veel meer tijd dan gepland is per vraag nodig is geweest voor de eerste vraaganalyse.
- Er bleek veel deskundigheid van de projectmedewerkers nodig voor deze eerste vraaganalyse, zowel over milieuvraagstukken maar ook over de juridische procedures en manieren van communiceren.
- Veel vaker dan gepland is deskundigheid ingeschakeld maar in veel gevallen ter verificatie van, een deel, van het antwoord.
- In een beperkt aantal gevallen is de deskundige rechtstreeks in contact gebracht met de vraagsteller.
- Een netwerk van deskundigen is opgebouwd.
- De vraagstellers zijn heel tevreden met de geleverde ondersteuning.
- Natuurlijk is het heel moeilijk precies te bepalen wat de effecten van de inbreng van deskundigen zijn op de processen van de actieve burgers, maar we hebben toch een poging gedaan de zekere effecten in kaart te brengen. En daaruit blijkt dat, ook als we ons tot deze zekere effecten beperken, deze zeer groot zijn.
- Het project is grondig geëvalueerd, eerste contacten over een follow up zijn gelegd.

Conclusie kan dan ook heel kort zijn:

Het ondersteunen van burgers door deskundige medeburgers voldoet in een zeer grote behoefte. Deze ondersteuning komt echter niet spontaan tot stand en een organisatie die de vragen grondig samen met de vraagstellers analyseert en de deskundigheid daarbij organiseert is nodig.

Nieuwsbrief Leefmilieu

Jaargang 3 nummer 1
30 september 2005

1. Start Burgernetwerk Leefmilieu

Begin april 2005 zijn wij gestart met het Burgernetwerk Leefmilieu. SenterNovem heeft dit project gesubsidieerd. Burgers kunnen milieuvraagstukken kosteloos voorleggen aan het Burgernetwerk. Het Burgernetwerk analyseert het vraagstuk en geeft zo goed mogelijk antwoord met of zonder inzet van extra deskundigen.

De eerste maanden van het project hebben vooral in het teken gestaan van het ontwikkelen van werkmethodes en het opzetten van de communicatie, maar er zijn natuurlijk ook al vragen in behandeling genomen.

Voorbeelden van vragen zijn:

- Hoe beïnvloedt de houtkachel van de burens mijn luchtkwaliteit?
- Mag een hondentoilet zomaar in een park geplaatst worden?
- Is het grondwater buiten een vuilstort vervuild geraakt?
- Hoe is de brandveiligheid in de buurt van een houtoverslagbedrijf?

Tot nu toe zijn in totaal 15 vragen in behandeling genomen, waarvan er drie volledig afgerond zijn. De afgeronde vragen worden samen met de antwoorden op de vernieuwde website van Leefmilieu geplaatst, zodat ook anderen er hun voordeel mee kunnen doen.

Leefmilieu is tevreden over het verloop van het project tot nu toe mede door de enthousiaste en dankbare reacties van de vragenstellers.



2 OPZET VAN HET PROJECT

2.1 Inleiding

Het project beoogt het opzetten van een netwerk van deskundigen dat bewonersgroepen en individuele burgers ondersteunt bij lastige milieuvraagstukken. De uitvoerders van het project zorgen, samen met de betrokkenen, voor de analyse van het milieuprobleem zodat duidelijk wordt welke expertise precies nodig is. Daarna zoeken de projectuitvoerders een deskundige die bereid is het betrokken vraagstuk te behandelen, bijvoorbeeld door het geven van een antwoord of door het evalueren van een (technisch) rapport.

In het project wordt nagegaan wat de relevante succes- en faalfactoren van deze aanpak zijn. Als resultaat van dit experimentele project zal duidelijk zijn of een dergelijk Burger-netwerk kans van slagen heeft en aan welke voorwaarden daarbij voldaan moet worden.

2.2 Aanpassingen vanwege kortere duur

Bij de aanvraag van het project werd uitgegaan van een looptijd van 2 jaar. Omdat de subsidie verleend is voor 1 jaar zijn de doelen van het project hierop aangepast.

In de oorspronkelijke aanvraag werd uitgegaan van het beantwoorden 100 vragen. Voor het eenjarige project is dus uitgegaan van 50 vragen. Omdat in dat ene jaar behalve het beantwoorden van de vragen ook alle P.R. en communicatie en de hele afronding van het project gerealiseerd zou moeten worden (evaluatie, eindrapport en dergelijke) zijn er 4 maanden extra looptijd gevraagd om het project te kunnen realiseren. Per brief van 4 augustus 2005 heeft SenterNovem met deze extra projectduur ingestemd.

Duur van het project: 1 april 2005 tot 31 juli 2006.

2.3 Fasering van het project

Grofweg zag de fasering van het project er als volgt uit:

April - Augustus 2005

- Vorbereiding databank van deskundigen
- Raad van Advies formeren
- Ontwikkelen flyer en infomeren doelgroep
- Aanpak eerste vragen
- Website voorbereiden voor het plaatsen van de vragen en antwoorden van het project

Augustus 2005 - Mei 2006

- Het deskundigennetwerk groeit in de praktijk. Vragen worden benoemd en bemiddeld.
- Bijeenkomsten Raad van Advies houden
- Evaluatiebijeenkomst voorbereiden

Mei 2006 - Juli 2006

- De laatste vragen beantwoorden
- Handleiding Burgernetwerk op schrift zetten
- Eindevaluatiebijeenkomst organiseren
- Eindrapport schrijven afronden
- Alle vragen en antwoorden publiceren op de website

Op onderdelen wijkt deze planning iets af van de planning aan het begin van het project, maar het gaat daarbij om enkele kleine faseringsverschillen. Voor de uitkomsten van het project hebben deze geen betekenis gehad.

2.4 Uitgevoerde werkzaamheden

De uitgevoerde werkzaamheden vallen uiteen in meerdere, onderling sterk verbonden aspecten:

- De communicatie: het onder de aandacht brengen van het project bij potentiële vraagstellers, deskundigen en intermediaire groepen;
- Database met deskundigen inrichten
- Raad van Advies oprichten en bijeenroepen;
- De aanpak van het Burgernetwerk uitwerken
- De vragen beantwoorden en de vragen en antwoorden op de website zetten

De aspecten die betrekking hebben op de communicatie, de Raad van Advies en de database met deskundigen worden in dit hoofdstuk besproken.

De aanpak van het Burgernetwerk en de het beantwoorden van de vragen vormen, omdat ze centraal staan in dit project, twee aparte hoofdstukken: hoofdstuk 3 en 4.

2.5 Communicatie

De eerste stap voor de communicatie was het vaststellen van een naam voor het initiatief (*Burgernetwerk Leefmilieu*) en het maken van een flyer om (potentiële) belangstellenden en te informeren. Deze flyer is zowel digitaal als op papier verspreid (zie hiernaast).

Er is bewust, tijdens het hele project, gekozen voor het geleidelijk stap voor stap verspreiden van informatie over het Burgernetwerk naar de doelgroep. Dit om een te grote en abrupte toevloed van vragen te voorkomen. Zodra het aantal vragen overeenkwam met de capaciteit van de projectmedewerkers of deze overschreed, is (tijdelijk) gestopt met het verder verspreiden van flyers en het laten uitgaan van mailingen.

Mailingen

In de loop van het project zijn de volgende mailingen verstuurd naar:

- alle leden en donateurs van Leefmilieu;
- alle milieufederaties;
- de wetenschapswinkels, scheikunde, biologie e.d. die qua onderwerp aansluiten bij het Burgernetwerk;



The flyer features a header with three images: a power line tower, a construction site, and industrial tanks. Below the images is the text 'Vereniging Stedelijk Leefmilieu - Doornstraat 124 - 6543 JW Nijmegen - www.leefmilieu.nl' and the 'Leefmilieu' logo. The main title is 'Burgernetwerk Leefmilieu' in large orange letters. Below this is the subtitle 'Burgers helpen burgers met deskundigheid'. The body text explains the project's goal: to help citizens find answers to their environmental questions through a network of experts. It lists the benefits: free of charge, no guarantee, and quick response. A box titled 'Dat moet beter kunnen!' describes the project's start and goals. At the bottom, there is contact information for support and a call to action to join the association.

Vereniging Stedelijk Leefmilieu - Doornstraat 124 - 6543 JW Nijmegen - www.leefmilieu.nl

Leefmilieu

Burgernetwerk Leefmilieu

Burgers helpen burgers met deskundigheid

Tal van burgers en bewonersgroepen worstelen met vragen omtrent milieuvraagstukken die hen persoonlijk treffen. Het is niet eenvoudig om antwoorden op deze vragen te vinden. Mensen hebben vaak al een hele zoektocht achter de rug voordat ze bij iemand (een deskundige) terecht komen die hen daadwerkelijk kan helpen.

Vervolgens wordt de burger in contact gebracht met de deskundige om het vraagstuk te behandelen. De vragen worden kosteloos behandeld, er is natuurlijk geen garantie dat alle vragen succesvol afgehandeld kunnen worden.

De inzet van de deskundige kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- Contra-expertise over een rapport
- Uitleggen van Juridisch jargon
- Leveren van de meest recente inzichten betreffende een milieuprobleem

Na afloop van het project moet helder zijn wat de relevante succes- en faalfactoren van deze aanpak zijn, of een dergelijk burgersnetwerk kans van slagen heeft en wat daarvoor de randvoorwaarden zijn.

Dit project wordt mogelijk gemaakt door een subsidie van VROM/SeriefNovem en loopt in eerste instantie van april 2005 tot juli 2006. Hopelijk krijgt het project daarna een vervolg.

Dat moet beter kunnen!

Vereniging Leefmilieu start daarom met een project om burgers en bewonersgroepen te ondersteunen in hun zoektocht naar informatie en advies.

Het project bestaat uit het opzetten van een netwerk van deskundigen (burgers) dat ondersteuning biedt bij lastige milieuvraagstukken. Leefmilieu zorgt, samen met de betrokkenen van het milieuvraagstuk, voor een goede analyse om helder te krijgen welke expertise precies nodig is.

Voor ondersteuning bij milieuvraagstukken of vragen over dit project:
Telefoon: 06-46680470
E-mail: burgernetwerk@leefmilieu.nl

- Word lid van Leefmilieu -

- organisaties zoals het Meldpuntennetwerk Gezondheid en Milieu, Milieudefensie en Greenpeace e.a;
- een dertigtal, via internet gevonden lokale milieu- en bewonersgroepen.

Effect van de mailingen

Enkele milieufederaties en het Meldpuntennetwerk hebben gereageerd met verzoeken om meer informatie, daarmee is contact opgenomen.

Enkele wetenschapswinkels reageerden heel enthousiast omdat ze het aanbod van het Burgernetwerk als een prima aanvulling op hun eigen (onderzoeks)aanbod naar vraagstellers zagen. Vanuit verschillende wetenschapswinkels en enkele Milieufederaties zijn er, in de maanden daarna, vragen doorgestuurd.

Verspreiding van flyers en deelname en bijeenkomsten

Om het project onder de aandacht te brengen zijn korte presentaties gehouden op onderstaande bijeenkomsten en zijn flyers verspreid:

- De algemene ledenvergadering van Leefmilieu op 11 mei 2005 in Nijmegen;
- Bijeenkomsten van het regionale Milieuplatform Nijmegen West en Weurt;
- Landelijke bijeenkomsten van het platform Milieu & Gezondheid op 17 juni en 18 november 2005;
- Bijeenkomst Burgeralliantie op 21 juni 2005;
- Presentatie over het Burgernetwerk voor het Ganzenheueloverleg: een lokaal overleg met bestuurders van de gemeente Nijmegen en Beuningen en de provincie Gelderland;
- Presentatie op 8 december 2005 over Leefmilieu en Burgernetwerk, op uitnodiging van een team Handhavers van de provincie Gelderland.

Publicaties over het Burgernetwerk

- Betrokkenen bij het Burgernetwerk zijn geïnformeerd door ze viermaal een Nieuwsbrief met (o.a.) informatie over de voortgang van het Burgernetwerk toe te zenden. Enkele fragmenten van deze Nieuwsbrief, die gaan over het Burgernetwerk, zijn als illustratie in dit eindrapport opgenomen.

Deze Nieuwsbrief is ook op de site van Leefmilieu gepubliceerd.

- In de Nieuwsbrief 'Actieprogramma Gezondheid & Milieu' (nummer 5 van december 2005) is een stukje over het Burgernetwerk verschenen.
- In februari is er in het overzicht van VROM *stand van zaken van het project ondersteuning Bewonersgroepen gezondheid en milieu*, dat aan veel bewonersgroepen gestuurd is, ook een stuk gewijd aan het project.
- In VROM.nl is een kort interview met een projectmedewerker van het Burgernetwerk geplaatst.
- Op de site van Milieuhulp.nl (<http://www.milieuhulp.nl/>), een project van Natuur en Milieu, de gezamenlijke milieufederaties en Milieudefensie, is een kort bericht over het Burgernetwerk geplaatst. Vanuit milieuhulp zijn enkele vragen aan het Burgernetwerk doorgestuurd.



Publicatie van de vragen en antwoorden op de website van Leefmilieu

Op de website van Leefmilieu zijn onder een apart kopje *Burgernetwerk* de flyer en, gaandeweg, ook de vragen en antwoorden gepubliceerd.

Uit de statistiek van de website blijkt dat deze vragen en antwoorden enkele honderden keren per maand bezocht worden.

Het publiceren van de vragen met de antwoorden én verwijzingen naar de onderliggende informatiebronnen geeft belangstellenden aanknopingspunten in vergelijkbare zaken.



The screenshot shows the Leefmilieu website interface. At the top, there is a navigation menu with links for 'home', 'Leefmilieu', 'nieuwsbrief', 'toekomstige stadsbrug', 'burgernetwerk', 'over Burgernetwerk vragen en antwoorden', 'dossiers', 'links', and 'contact'. The main content area features an article titled 'Houtopslag'. The article text includes a 'Vraag:' section asking for an expert opinion on fire safety reports (2002 and 2005) for wood storage in a forest, and an 'Achtergrond:' section providing context about the location in Twente, the ecological structure, and the historical value of the site. To the right of the text is a photograph showing stacks of wood pallets in an outdoor storage area with trees in the background.

2.6 Database met deskundigen inrichten

De vereniging Leefmilieu beschikt over een groot netwerk van deskundigen en, vanuit haar eigen ervaring met milieu, over een grote kennis waar deze deskundigheid te vinden is.

Er is niet gekozen om vooraf een database te vullen met alle mogelijke deskundigen, maar in de loop van het project zijn bij alle binnengekomen vragen de deskundigen op maat gezocht. Daarbij speelde natuurlijk niet alleen de expertise van de gezochte deskundigheid een rol maar ook de vraag of die deskundige op dat moment beschikbaar was en als vrijwilliger ingeschakeld wilde worden. De gegevens van deze deskundigen zijn in een database gezet. Het benaderen van de deskundigen gebeurde door alle projectmedewerkers. Bij de al bekende deskundigen speelde de persoonlijke band met de medewerkers van Leefmilieu een belangrijke rol. Ook bij de nieuwe deskundigen die later benaderd werden is er voor gekozen om steeds één medewerker de contacten met een bepaalde deskundige te laten onderhouden.

2.7 Raad van advies

Om het projectteam met raad en daad ter zijde te staan is een de Raad van Advies gevormd met gezaghebbende vertegenwoordigers uit verschillende sectoren van de samenleving. Met alle gegadigden zijn vooraf individuele gesprekken gevoerd over de doelen van het Burgernetwerk en de rol van de Raad van Advies.

De Raad van Advies bestond uit:

Wouter van Eck	Gemeenteraadslid, Nijmegen
Stiep van der Heijden	Provincie Gelderland, Arnhem
Erik van Kaathoven	Gelderse Milieufederatie
Ad Ragas	Radboud Universiteit Nijmegen
Johan Vollenbroek	MOB (milieu- en technisch adviesbureau) Nijmegen

De Raad is bijeen geweest op 27 oktober en op 22 maart en heeft een actieve bijdrage geleverd aan de evaluatiebijeenkomst op 15 juni.

Op de eerste bijeenkomst van 27 oktober stonden de eerste resultaten van het project en de daarbij gerezen dilemma's centraal. Omdat de eerste resultaten van het project heel positief waren kwam, tijdens de vergadering, direct de vraag naar voren hoe het project eventueel vervolgd zou kunnen worden. Op advies van de Raad van Advies is afgesproken een voor-

lopige inventarisatie te maken over de mogelijkheden tot samenwerking met andere organisaties (zoals de gezamenlijke milieufederaties en milieudefensie). Deze gesprekken zijn gehouden en de uitkomsten daarvan zijn in de tweede bijeenkomst op 22 maart doorge-sproken.

Daarnaast stond op 22 maart de opzet van de eindevaluatiebijeenkomst centraal.

Op de eindevaluatiebijeenkomst hebben drie leden van de Raad van Advies een evaluatie-gesprek met een (sub)groep geleid en de terugkoppeling naar het plenaire deel van de bijeenkomst verzorgd.

De leden van de Raad van Advies vormden een zeer betrokken groep, ook buiten de bijeenkomsten stonden zij het projectteam met raad en daad bij. Met verschillende leden zijn individuele gesprekken geweest naast de ingeplande bijeenkomsten waarin zij, allen vanuit hun expertise, het team advies hebben geleverd. Hun inbreng vormde voor het projectteam een grote ondersteuning en stimulans.



Evaluatiebijeenkomst 15 juni 2006

2.8 Conclusies

De conclusies die getrokken kunnen worden uit de communicatie van het project, het deskundigen-netwerk en de Raad van Advies zijn de volgende:

- o Gerichte, maar relatief een bescheiden, inzet van communicatiemiddelen, zoals flyers en mailingen, volstaat om voldoende bewoners(groepen) te informeren over het project, uitgaande van de doelstelling om 50 vragen te bemiddelen.
- o Uiteraard speelt het daarbij een rol dat de vereniging Leefmilieu op haar website al heel veel soortgelijke zaken heeft staan uit de regio Nijmegen. Daardoor krijgen de vraagstellers een goede indruk van de kennis en ervaringen van Leefmilieu.
- o De flankerende rol van de website in de communicatie is belangrijk voor nadere info over Leefmilieu en het Burgernetwerk.
- o Gaande het project werd de mond op mond reclame steeds belangrijker, wat bleek uit het grote aantal vragen dat kort achter elkaar uit Rotterdam en omgeving werd gesteld.
- o Deskundigen kunnen het beste op maat bij de vragen worden gezocht al is "hergebruik" van deskundigen mogelijk bij soortgelijke vragen, bijvoorbeeld over luchtkwaliteit. Uiteraard moet gelet worden op het inzetten van de vrijwillige deskun-digen overeenkomstig hun mogelijkheden, qua deskundigheid maar zeker ook qua tijd.
- o De Raad van Advies vormde een belangrijk klankbordgroep voor het projectteam. De grote betrokkenheid en expertise vormde een voor het projectteam een belangrijke ondersteuning en stimulans.

3 HANDLEIDING BURGERNETWERK

De aanpak van het Burgernetwerk is gaandeweg tot stand gekomen. Vooraf bestond op basis van de ervaringen van de vrijwilligers van Leefmilieu wel een duidelijk beeld van een mogelijke aanpak. Gaandeweg het project is deze geformaliseerd. De eerste vragen zijn vooral als een try-out gebruikt op basis waarvan de definitieve aanpak tot stand is gekomen. Voor de intake van de vragen zijn formats ontwikkeld die het mogelijk maken de vragensteller op een eenduidige manier te interviewen zodat van meet af aan alle relevante gegevens werden vastgelegd. Deze formats maakten het ook gemakkelijker om informatie tussen de verschillende projectdeelnemers uit te wisselen.

Het projectteam kwam gemiddeld iedere 14 dagen bij elkaar. Tijdens deze bijeenkomsten werden de ervaringen met de aanpak steeds geëvalueerd en genoteerd.

Van de aanpak is een aparte handleiding geschreven waarin ook de voornaamste ervaringen en aandachtspunten verwerkt zijn. Omdat de uitgewerkte handleiding ook een belangrijk resultaat van dit project is dit hoofdstuk eraan gewijd.

In dit hoofdstuk worden de 6 stappen toegelicht die een vraag doorloopt van binnenkomst tot en met de publicatie van de vraag met het antwoord op de website. Belangrijke stappen zijn de intake, het inschakelen van deskundigen en het afronden van de vraag.

Bij de intake van complexe vragen streefden we naar een persoonlijk gesprek bij de vragenstellers thuis om een goed beeld van de hele situatie te krijgen. De verschillende stappen zijn:

1. Vraag komt binnen
2. De intake
3. Uitzoeken van de vraag
4. Zoeken en inschakelen van een deskundige
5. Vraag beantwoorden
6. Vraag en antwoord publiceren

Hieronder worden de verschillende stappen kort besproken. In de gekleurde kadertjes onder ieder stuk worden aandachtspunten, valkuilen en punten uit de evaluatie toegelicht.

3.1 Vraag komt binnen

Vragen kunnen op verschillende manieren bij het Burgernetwerk binnenkomen:

* Telefonisch op de Burgernetwerktelefoon

* Per mail via Burgernetwerk@leefmilieu.nl

* Direct bij projectmedewerkers, bijvoorbeeld op (informatie)bijeenkomsten

Bij het eerste contact worden de noodzakelijke gegevens genoteerd, maar wordt vooral een eerste indruk verkregen over het type vraagstuk (omgeving, complexiteit, aantal betrokkenen, technisch of tactisch, urgentie, looptijd, etc) en het type vragensteller (individu/groep, daadkrachtig, etc). Vervolgens wordt in het projectteam besproken wie de vraag in eerste instantie op gaat pakken. Dat wil zeggen, wie de intake gaat doen.

3.2 De intake

Om de intake te doen wordt de al beschikbare informatie bestudeerd en eventueel nog informatie bekeken op een website die door de vragensteller opgegeven is (bijvoorbeeld een website van de bewonersvereniging). Vervolgens wordt de vragensteller gebeld om de vraag verder uit te diepen; in dit gesprek wordt ook het Burgernetwerk Leefmilieu uitgelegd en toegelicht wat men wel en niet kan verwachten van het Burgernetwerk. Het is bijvoorbeeld

van groot belang om duidelijk te maken dat het Burgernetwerk Leefmilieu niet in een heel traject van bezwaren en beroep zal gaan meedoen, dat het geen onderzoeksbureau is etc.

In de meeste gevallen wordt er na het telefoongesprek een afspraak gemaakt om ter plaatse de intake voort te zetten, zodat de projectmedewerkers een goed beeld van de situatie kunnen krijgen. Dit is vaak noodzakelijk voor een goede vraagarticulatie.

Het intakegesprek wordt meestal uitgevoerd door twee projectmedewerkers en duurt doorgaans 1 tot 2 uur. Bij het intakegesprek worden als handvat de vragen van het intakeformulier gebruikt. Dit betekent dat tijdens het intakegesprek ter plaatse de hele context van het probleem wordt doorgesproken en de situatie bekeken. Er wordt besproken: wat de vragenstellers tot dan toe gedaan hebben, welke deskundigen al geraadpleegd zijn, welke informatie beschikbaar is, etc. De projectmedewerkers 'intakers' proberen het probleem zo helder mogelijk te krijgen om vervolgens tot afgebakende vragen te kunnen komen die voor de vraagstellers de grootste meerwaarde hebben. Vragen die door de organisatie zelf opgepakt kunnen worden, óf omdat ze eenvoudig zijn, óf omdat de groep daar zelf de expertise voor heeft, worden niet aangepakt. Uiteraard wordt dit in overleg met de vraagsteller(s) bepaald.

Tijdens het project is een maximum van drie vragen per vraagsteller gehanteerd om te voorkomen dat het Burgernetwerk in hele vraagtrajecten terechtkomt.

Managen van verwachtingen van groot belang

Veel vraagstellers die voor het eerst te maken hebben met vragen over ingrepen in hun directe leefomgeving, zouden hun probleem het liefst overdragen op een andere organisatie. Deze organisatie, bewonergroep, milieugroep e.d. zou dan hun vraagstuk moeten adopteren. Deze rol kan en wil het Burgernetwerk niet spelen, de medewerkers van het Burgernetwerk maken dit altijd op de eerste bijeenkomst duidelijk. Vaak komt dit thema later in het proces opnieuw terug omdat juist "onervaren" groepen/bewoners dit toch het liefste willen. Indien gewenst denken de projectuitvoerders van het Burgernetwerk wel mee over de aspecten die komen kijken bij het oprichten en organiseren van een bewonersgroep.

Intakegesprek ter plaatse meestal noodzakelijk voor goede vraagarticulatie

Om tot een goede vraag te komen is het van belang om een goed beeld van de context van de problematiek te krijgen. Als je ter plaatse gaat kijken, zie je ineens dat de sloop van een wijk daadwerkelijk betekent dat mooie, gerenoveerde huizen tegen de vlakte gaan. Of dat er midden in het bos stapels geïmpregneerd hout opgeslagen liggen, zonder voorzieningen om eventuele uitloging op te vangen.

Als je niet ter plaatse gaat kijken, gaan dit soort situaties minder 'leven' en is het lastiger de problematiek en de uiteindelijke vraag helder te krijgen. Verder zullen de opgestuurde tekeningen en vergunningen ook lastiger te interpreteren zijn en blijven.

Voor intake is brede ervaring projectmedewerkers noodzakelijk

Omdat het om een grote diversiteit aan vragen gaat, is het essentieel dat de projectmedewerkers met uiteenlopende vraagstukken ervaring hebben. Vragen kunnen te maken hebben met Ruimtelijke Ordening, Wet Milieubeheer, Amvb's, politieke besluitvorming etc. Bij veel vragen gaat het de vraagsteller om het verhinderen/bijstellen van een plan van de lokale overheid, waarbij de kennis ontbreekt wat hiervoor de (juridische) mogelijkheden zijn.

Voor projectmedewerkeres moet de kennis veel verder gaan dan wie-, wat- en waar-kennis, maar is ook het vermogen nodig om vage en complexe vragen binnen een gesprek van 1 à 2 uur aan eerste analyse te onderwerpen. Affiniteit met de belevingswereld van de burgers die met dit type vragen worstelen is dan natuurlijk wel een pré.

Als de vraag helder geformuleerd is, meestal is er al een kort vooronderzoek voor nodig, wordt de vraag opnieuw (kort) besproken in het projectteam. Er wordt samen nagedacht

waar het antwoord te vinden is en/of welke deskundige ingeschakeld moet worden. En er wordt afgesproken wie de vraag oppakt.

3.3 Uitzoeken van de vraag

Het uitzoeken van de vraag start met het verzamelen van de relevante documenten. De projectmedewerkers proberen zoveel mogelijk de vraagstellers zelf de documentatie te laten verzamelen. Daardoor kunnen zij in de toekomst ook zelf meer uitzoeken. Als dit niet lukt dan verzamelen de projectmedewerkers alle informatie.

Het uitzoeken van het antwoord op de vraag kent drie variaties:

- * Projectmedewerker zoekt zelf de vraag **volledig** uit, gebruikmakend natuurlijk van de beschikbare expertise bij de andere medewerkers van het Burgernetwerk en door onderzoek in beschikbare informatiebronnen.
- * Projectmedewerker zoekt zelf de vraag uit en legt voor aan **deskundige ter verificatie**.
- * Projectmedewerker **zoekt deskundige** om het vraagstuk volledig te beantwoorden.

Voor vraagstellers is het moeilijk om de juiste informatie aan te leveren

Voor het beantwoorden van de vragen hebben de projectmedewerkers van het Burgernetwerk of de deskundigen over het algemeen bepaalde documentatie over het probleem nodig, zoals bijvoorbeeld het vigerende bestemmingsplan of een onderzoeksrapport. Het blijkt moeilijk te zijn voor vraagstellers om de juiste informatie aan te leveren. Want welk luchtrapport moet je nu precies hebben? Welk deel van het bestemmingsplan is relevant? Hoe komt je überhaupt aan informatie van gemeente en provincie?

Valkuil voor projectmedewerkers om vragen allemaal zelf uit te zoeken

Het uitgangspunt van het Burgernetwerk is om deskundigen in te zetten voor afgebakende vragen. De deskundige hoeft zich dus niet volledig in een vraagstuk te verdiepen, maar krijgt een van te voren afgebakende vraag. Het blijkt in de praktijk zo te zijn dat het al veel kennis vergt om de vraag af te bakenen, de intakers zoeken dan al een en ander uit om de vraag te kunnen inperken. Het gevolg hiervan is vaak dat het uitzoeken steeds een stapje verder gaat, totdat uiteindelijk het vraagstuk al door de intakers zelf is beantwoord. Aangezien dit wel veel tijd kost, zien we dit als een valkuil. Een tip is in ieder geval om de vraagstellers op de hoogte te houden als ze een tijdje niets horen omdat er aan hun vraag (in welke vorm dan ook) gewerkt wordt. Vraagstellers, vooral als ze met grote of urgente vragen worstelen, worden graag op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

Informatie-opsporen is tijdrovend

Veel benodigde informatie heeft betrekking op lokale situaties en dan blijkt dat lang niet alle lokale overheden hun documenten digitaal toegankelijk hebben. Bij de grote gemeenten is de informatievoorziening beter beschikbaar via internet dan bij kleine, maar het vinden van deze documenten is vaak lastig door gebrekkige zoekmogelijkheden. Verder zijn, veel voor bewoners relevante documenten, nog niet digitaal toegankelijk.

3.4 Zoeken en inschakelen van een deskundige

Als het noodzakelijk blijkt om een deskundige in te schakelen wordt in eerste instantie gezocht in het netwerk van het Burgernetwerk Leefmilieu, vereniging Leefmilieu en de projectmedewerkers zelf. Als daar geen deskundige te vinden is, wordt via internet gezocht naar namen van potentiële deskundigen. Deze deskundigen worden dan gebeld om te vragen of zij zich voor het Burgernetwerk willen inzetten.

De betrokken deskundige krijgt vervolgens een afgebakend vraagstuk voorgelegd met daarbij de benodigde documentatie. De deskundige heeft in veel gevallen alleen contact met de projectmedewerker die het vraagstuk onder zijn/haar hoede heeft en dus niet met de vraagstellers zelf. Afhankelijk van het vraagstuk geeft de deskundige mondeling of schriftelijk

advies. Indien het wenselijk is om de deskundige bijvoorbeeld bij een procedure in te schakelen dan kan daar in onderling overleg toe worden besloten, maar dit is niet in eerste instantie het doel van het Burgernetwerk.

3.5 Vraag beantwoorden

Op basis van de eigen verworven kennis of het advies van de ingeschakelde deskundige stelt de projectmedewerker een antwoord/advies op voor de vraagsteller. Hierbij worden ook relevante documenten/websites bijgevoegd voor nadere informatie.

Als het antwoord van de vraag gevonden is, volgt een terugkoppeling naar de vraagsteller. Over het algemeen wordt dit eerst telefonisch gedaan (soms in een gesprek) en vervolgens wordt het antwoord op papier nagestuurd. Naast het concrete antwoord wordt ook aangegeven welke documentatie gebruikt is en waar eventueel aanvullende informatie te vinden is (bijvoorbeeld websites).

Een aantal aspecten maakt het moeilijk om de vraag echt af te ronden:

- * Elk antwoord roept nieuwe vragen op
- * Complexiteit van de situatie
- * Veranderende inzichten van de regelgever
- * Betrokkenheid van de projectteamleden

Loskomen van de vraag is moeilijk, want elk antwoord geeft nieuwe vragen

Wat heel duidelijk naar voren komt bij het beantwoorden van de vragen, is dat een antwoord op een vraag heel vaak weer nieuwe vragen oproept. Hierdoor bestaat er een risico dat je aan de problematiek 'vast blijft zitten'.

Loskomen van de vraag is moeilijk vanwege complexiteit

Veel vraagstellers die bij het Burgernetwerk komen, worstelen al geruime tijd met complexe situaties. Vaak hebben ze niet slechts één vraag, maar behoefte aan begeleiding in een geheel complex traject. Desondanks moet het Burgernetwerk de vraagsteller 'dwingen' tot het formuleren van afgebakende vragen (maximaal drie).

Complexiteit was zeker aan de orde bij het vraagstuk over sloop van een gehele wijk. Hierbij zijn vele aspecten relevant: bestemmingsplanwijziging, sloopvergunning, kapvergunningen, rapportage luchtkwaliteit etc. Al deze trajecten zijn op zich al ingewikkeld en het is dan moeilijk om met enkele vragen de mensen te helpen.

Loskomen van de vraag is moeilijk vanwege veranderende inzichten

Veel vragen betreffen bijvoorbeeld juridische vraagstukken. Probleem daarbij is, is dat de wetgeving in sommige gevallen dusdanig snel gewijzigd wordt, door nieuwe wetsontwerpen, jurisprudentie en dergelijke, dat je niet weet wanneer je de pen van het papier kunt halen. Een antwoord aan de vraagsteller kan dan enkele dagen later alweer achterhaald zijn en dat wil je liever niet.

Dit aspect was duidelijk aan de orde bij vragen omtrent het besluit Luchtkwaliteit: ten tijde van het project, werd het nieuwe Besluit van kracht. Echter vanwege alle discussie daaromheen en het ontbreken van jurisprudentie, was de uitwerking van het Besluit nog ongewis en aan verandering onderhevig.

Loskomen van de vraag is moeilijk vanwege betrokkenheid projectteamleden

Bij sommige vraagstukken ontstond er bij de intake en/of in de loop van het beantwoorden van de vragen een band tussen de projectteamleden en de vraagstellers. Dit trad vooral op bij startende groepen en bij vraagstukken die een hoog gehalte aan onrechtvaardigheid hadden. In de projectteambijeenkomsten werden deze vragen aangeduid als "het is toch niet te geloven!" vraagstukken.

Voor de projectteamleden die als vrijwilligers zelf ook bij dit soort kwesties betrokken zijn ontstond dan een extra motivatie om mee te gaan helpen het probleem de wereld uit te ruimen. Uiteraard kon

dit niet omdat daarvoor niet genoeg capaciteit aanwezig was. Vaak is wel geprobeerd met de bewonersgroepen na te gaan of er met (bijvoorbeeld) de lokale Milieufederatie tot een meer permanente ondersteuning kon worden gekomen. Dit lukte slechts in een paar gevallen, in de meeste gevallen hadden de groepen dat al geprobeerd voordat ze het Burgernetwerk inschakelden. In sommige gevallen kon de verwijzing naar de eigen rechtsbijstandverzekering wel enige uitkomst bieden.

Uiteraard worden de groepen als ze later nog belden wel van geadviseerd binnen de mogelijkheden van telefonische ondersteuning op afstand. Deze follow up op vrijwillige basis van de medewerkers van Leefmilieu is verder niet in dit rapport meegenomen.

3.6 Vraag en antwoord publiceren

De vraag en het antwoord worden uitgeschreven voor publicatie op de website. De nadruk ligt daarbij op de aspecten die de vraag en het antwoord ook voor anderen bruikbaar maken. Daarbij wordt de situatie zo anoniem mogelijk neergeschreven. Dit lukt niet altijd omdat het hoogste kantoorgebouw van Nederland en de tekeningen daarvan natuurlijk tot een bepaalde plaats (Rotterdam) te herleiden zijn. Maar namen van vraagstellers worden zeker niet vermeld. Aan de vraagstellers is meestal gevraagd, indien van toepassing, een foto van de situatie op te sturen als illustratie voor de website. Actieve bewonersgroepen hebben vaak geen behoefte aan anonimiteit en van hen worden bijvoorbeeld ook de website-adressen opgenomen om op die manier te faciliteren dat mensen met vragen elkaar raadplegen. De belangrijkste geraadpleegde informatiebronnen en verwijzingen naar belangrijke websites worden bij de beantwoording van de vraag vermeld, zodat ook als het specifieke antwoord "verouderd" anderen toch zelf de informatiebronnen direct kunnen raadplegen.

Op de site <http://www.leefmilieu.nl/> staan onder het kopje *Burgernetwerk > vragen en antwoorden* de stukken gepubliceerd.

Vrijwel geen hergebruik

Bij de opzet van het Burgernetwerk was het de verwachting dat de informatie uit de vragen en antwoorden vaker gebruikt zouden kunnen worden. Misschien was dit zo voor de bezoekers van de site, maar voor de uitvoerders van het Burgernetwerk was dit niet het geval. Iedere vraag was uniek. Enkele gelijksoortige vragen hadden betrekking op de second opinion van een rapport over luchtkwaliteit, maar omdat het daarbij om andere rapporten ging waarvoor een second opinion nodig was waren dit toch verschillende vragen.

3.7 Conclusies

Uit de aanpak kunnen veel conclusies getrokken worden en hieronder worden de voornaamste weergegeven:

- o De aanpak zoals ontwikkeld binnen het project Burgernetwerk werkt.
- o De intakers moeten heel deskundig zijn op een breed gebied en bij voorkeur affiniteit hebben met het perspectief van burgers om milieuvraagstukken in hun eigen leefomgeving.
- o De investering in het intakegesprek is groot, maar het rendement is in het vervolg van het traject aanzienlijk. De verdere communicatie via mail en telefoon verloopt heel effectief. Vaak worden tijdens het gesprek direct de eerste lijnen voor de beantwoording van de vragen uit gezet.
- o Het beantwoorden van de vragen van bewonersgroepen is vrijwel geheel maatwerk.
- o Bijeenkomsten van het team zijn belangrijk voor het uitwisselen van ervaringen, bespreken van de aanpak, het gezamenlijk oplossen van knelpunten, signaleren van valkuilen.

- o Nagedacht moet worden of er vervolg gegeven kan worden aan de sterke behoefte van de projectmedewerkers om bij enkele acute en complexe milieuvraagstukken van bewonersgroepen betrokken te blijven.
- o Gezien het aantal bezoekers op de website voor het onderdeel *Burgernetwerk > van de vragen en antwoorden* lijkt het zinvol te blijven investeren in het publiceren van de verzamelde informatie. Het publiceren komt in ieder geval de transparantie van het werken aan het Burgernetwerk, voor alle betrokken geïnteresseerden, ten goede.



BURGERNETWERK: VRAGEN MET ANTWOORDEN

Deugt het luchtkwaliteitsonderzoek?

Locatie: Rotterdam

Behandeld: Winter 2005

Inleiding:

De vraag betreft een geplande parkeergarage annex kantoorstoren. Op basis van het huidige bestemmingsplan en de daarin vastgelegde parkeernorm is exploitatie van een gebouw van de omvang van de toren niet mogelijk. Bovengronds parkeren is de oplossing, maar daar is bij de totstandkoming van het bestemmingsplan juist van afgezien. Ook het vastgestelde Hoogbouwbeleid 2000-2010 maakt het bouwen van een bovengrondse parkeergarage pal aan het water onmogelijk. De Gemeente introduceert de mogelijkheid om de parkeergarage te gebruiken als openbare parkeervoorziening om zodoende de vrijstelling te legitimeren. Er is een luchtkwaliteitstoets uitgevoerd vanwege de toename van het aantal verkeersbewegingen door de bovengrondse parkeerfaciliteiten.



Een deskundige heeft de luchtrapportage bestudeerd en van commentaar voorzien.

4 DE VRAGEN EN DE BEMIDDELING NAAR DESKUNDIGEN

4.1 Inleiding

Vooraf werd geschat dat er ongeveer 50 vragen succesvol bemiddeld zouden kunnen worden waarvan 12 met behulp van externe deskundigen. De overige 38 werd geschat zouden een mix zijn van vragen die direct door de projectmedewerker te beantwoorden zijn en vragen die niet te beantwoorden zijn (kennis bestaat niet of is deskundige is niet te vinden).

De situatie ziet er, terugkijkend wat anders uit dan vooraf gepland. Wat betreft het aantal vragen heeft het projectteam haar uiterste best gedaan de 50 vragen te beantwoorden.

Hoewel er:

- o veel complexe vragen zijn binnengekomen;
- o geen twee vragen hetzelfde waren;
- o de vraagarticulatie veel intensiever was dan gepland;
- o er voor lastige vragen veel werk verzet moest worden om het antwoord toch te kunnen leveren;
- o er tijdens het beantwoorden van de vragen de regelgeving soms zo snel veranderende dat de projectuitvoerder "de pen nog niet van het papier kon loslaten".

Uiteindelijk zijn er alleen vragen (nog) niet beantwoord omdat de stukken later kwamen dan gedacht. Zo liet, bijvoorbeeld voor de second opinion op een archeologisch onderzoek de een cultuur historische belangrijke Havinkse Eng, het verslag van het onderzoek op zich wachten.

In totaal zijn er 46 vragen aangepakt. Dit is vooral gelukt omdat er sterk afgeweken is van het begrootte uurtarief. Het begrootte uurtarief voor de medewerkers was € 85,--. Omdat na de eerste ervaringen het aantal benodigde uren per vraag veel groter bleek te zijn, is het uurtarief in overleg met de projectuitvoerders voor dit experiment op € 35,-- gesteld. Daarmee hielden de werkzaamheden voor de projectuitvoerders het midden tussen een betaalde activiteit en een vrijwilligersactiviteit. Het uurtarief van de projectuitvoerders (universitair geschoold en met ervaring op milieugebied en het uitvoeren van projecten) is in de markt namelijk veel hoger. Vooral voor het vervolg voor dit project is dit een belangrijk aandachtspunt.

4.2 Behandelde vragen

De 46 behandelde vragen staan hieronder per onderwerp geclusterd, weergegeven.

Een uitgebreider overzicht met illustraties en ook de door ons ingeschatte effecten, vindt u in de bijlage. Verder staan veel vragen met uitgebreide antwoorden op onze site.

In complexe situaties, de sloop van een wijk, de komst van een tennisbaan in het buitengebied of bij de komst van de grootste kantoortoren van Nederland hadden groepen natuurlijk meer dan één vraag. In die gevallen hebben we de regel gehanteerd dat er maximaal 3 verschillende vragen per groep gesteld konden worden. Soms is daar gebruik van gemaakt.

Bodem

- 1) Hoe betrouwbaar is het monitorings- en saneringsonderzoek rond de stortplaats uitgevoerd?
- 2) Is het bodemonderzoek naast de achtertuin gedegen uitgevoerd?
- 3) Wat is er wettelijk verplicht ten aanzien van bodembescherming bij op- en overslag van geïmpregneerd hout?

Lucht

- 4) Hoe schadelijk is de houtstook van de burens?
- 5) Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (kantoortoren)
- 6) Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (weg door park)
- 7) Wat zijn de gezondheidseffecten van fijn stof voor mijn gezin?
- 8) Hoe is het met de luchtkwaliteit in de wijk?
- 9) Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (nieuwbouw woonwijk)
- 10) Welke cijfers over fijn stof zijn betrouwbaar?
- 11) Wat zijn de lange termijn effecten van Vluchtige Organische Stoffen (VOS)?
- 12) Welke deskundige kan ons informeren over de fijn stof problematiek?
- 13) Welke documenten heb je nodig om een luchtkwaliteitsrapport te beoordelen?
- 14) Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (parkeergarage met kantoortoren)
- 15) Is de vergunning van een spuiters in orde?
- 16) Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd (legalisering container-terminal)

Geluid

- 17) Welke geluidsbelasting is toelaatbaar voor een stiltegebied? Is het geluidsrapport goed uitgevoerd?
- 18) Moet bij verandering van activiteiten van een bedrijf dat onder een Amvb valt, een geluidsrapport geleverd worden?
- 19) Is de geplande hoogbouw in mijn wijk wat betreft geluid (en lucht) wel inpasbaar?

Geur

- 20) Mag een stankcirkel van een boerderij over een sportpark liggen? Is de stankcirkel goed bepaald?

Hinder

- 21) Mag een hondentoilet zomaar in een park geplaatst worden?
- 22) Is het rattengif in het plafond schadelijk voor mijn gezondheid?
- 23) Waar kan ik terecht om melding te maken van grof vuil langs de weg?
- 24) Hoe krijg ik de woningbouwvereniging zo ver dat het parkeerterrein afgesloten wordt voor derden?

Straling

- 25) Waar vind ik een gestandaardiseerde vragenlijst over gezondheidsklachten met betrekking tot straling?

Bestemmingsplannen

- 26) Mag een bedrijf dat gelegen is in een ecologische verbindingzone en een cultuur-historisch gebied onder bepaalde voorwaarden in welke mate dan ook uitbreiden?
- 27) Is voor de plannen van de gemeente een bestemmingsplanwijziging nodig?
- 28) In welke fase zijn verslagen van vooroverleg over bestemmingsplannen openbaar?
- 29) Een bestemmingsplanwijziging wordt ingetrokken; waar staan je dan nog als burger?
- 30) Moeten bij een voorontwerp bestemmingsplan alle documenten al aanwezig zijn?
- 31) In welke fase zit planvorming over verkeersroute; en hoe kan ik inspraak/bezwaar leveren?

- 32) Graag een second opinion op het voorontwerp bestemmingsplan (plaatsing tennispark in huidig stuk groen).
- 33) Graag een deskundigenoordeel over een archeologisch onderzoek ten behoeve van een bestemmingsplanwijziging.
- 34) In welke fase zit de bestemmingsplanwijziging voor de kantoortoren voor mijn deur en wat is dan juridisch nog mogelijk?

Groen in de wijk

- 35) Hoe houd ik de kap van bomen tegen?
- 36) Welke juridische mogelijkheden zijn er nog om het bouwplan tegen te houden nu de vrijstellingsprocedure al achter de rug is?

Wet- en regelgeving/ vergunningen

- 37) Biedt de verruimde reikwijdte Wet Milieubeheer mogelijkheden om bedrijfsverkeer aan te pakken.
- 38) Kan een besluit (amvb) zonder meer worden aangepast in de Tweede Kamer of zijn er nog argumenten om dit te voorkomen?
- 39) Kan je bezwaar aantekenen tegen acceptatie van een melding in het kader van een Amvb?
- 40) Wat is een beeldkwaliteitsplan en wat is de juridische status hiervan?
- 41) Wat zijn de juridische mogelijkheden van het Besluit Luchtkwaliteit om bouwplannen tegen te gaan?



Tips en trucs voor actie

- 42) Wat kunnen we doen om de bouw van een kantoortoren tegenover ons huis tegen te gaan?
- 43) Wat kunnen we nog (meer) doen om de plannen van de gemeente tegen te gaan (wijkontsluitende weg wordt doorgaande weg..)
- 44) Wat kan ik nog doen om de (wan)toestanden rondom een ijssalon in mijn dorp tegen te gaan?

Natuur

- 45) Is de bescherming van dieren in een sloot (kikkers, salamanders) wettelijk geregeld bij werkzaamheden aan of dichtgooien van een sloot?

Veiligheid

- 46) Gevraagd: een deskundigenoordeel over brandveiligheidsrapporten.

In de bijlage zijn in de tabel ook de provincies opgenomen waaruit de vragen afkomstig zijn. Relatief veel vragen zijn afkomstig uit Gelderland en Zuid Holland. De vele vragen uit Gelderland weerspiegelen de goede samenwerking met de Gelderse Milieufederatie. De vele vragen uit Zuid Holland worden waarschijnlijk veroorzaakt door dat we op een zeker moment één vraag binnen kregen uit Rotterdam en daar zijn we toen, via mond-op-mond reclame, bekend geworden. De weken erop kregen we namelijk wekelijks enkele vragen uit Rotter-

dam en omgeving. De geografische spreiding weerspiegelt dus, vermoeden wij, eerder communicatiepatronen dan werkelijke vraagpotenties. De verwachting is dat het totale aantal potentiële vraagstellers een veelvoud is van het aantal vragen dat tijdens de duur van dit project beantwoord is. Uiteraard worden er nu via milieufederaties en Milieudefensie ook vragen beantwoord. Uit de vergeefse pogingen van veel van 'onze' vraagstellers om daarvan hulp te krijgen blijkt echter wel dat er nog een groot braakliggend terrein is. Deze indruk wordt ook door betrokkenen werkzaam bij Milieudefensie, milieufederaties en wetenschaps-winkels gedeeld.

4.3 Inbreng deskundigen

De deskundigen leveren in het project hun inbreng als vrijwilliger. Zij worden niet betaald, maar onkosten zoals reiskosten worden wel vergoed. Als dank voor hun inbreng hebben de deskundigen, die een substantieel inzet gepleegd hebben (dus niet alleen het telefonisch beantwoorden van een vraag), als dank voor hun inbreng een kadobon gekregen,

Wat betreft de inbreng van deskundigen waren er (groveweg) 3 situaties te onderscheiden.

1. De projectmedewerkers van Leefmilieu losten de vragen op, waarbij ze sterk met elkaar samenwerkten en de eigen deskundigheden aanspraken. In deze situatie werden geen (externe) deskundigen ingeschakeld.
2. De projectmedewerkers losten de vraag grotendeels zelfstandig op en vroegen deskundigen inbreng ter verificatie van de uitkomsten of om verder verwezen te worden.
3. Er was een expert nodig om de vraag op te lossen of om de second opinion te leveren. Hieronder worden de verschillende situaties nader toegelicht.

Situatie 1: projectmedewerkers Leefmilieu beantwoorden vraag

Het ging hierbij om vragen die binnen de deskundigheid van de medewerkers van Leefmilieu vielen: over luchtkwaliteit, bestemmingsplanwijzigingen, juridische procedures, omgang met overheid en media. Deze vragen worden meestal al tijdens de intakegesprekken of bij telefoongesprekken en mailwisseling opgelost. Het zijn een soort 'out of pocket' vraagstukken die nodig zijn om de situatie helder te krijgen en de vraagsteller zicht te geven op de mogelijkheden. Ook nadat de vragen formeel afgerond zijn blijven de vraagstellers zich met zulke vragen tot Leefmilieu wenden en ook dan worden ze op deze manier verder geholpen. De meeste van dit type kleine vragen worden niet als zodanig in de rapportages opgenomen omdat het project zich concentreert op de moeilijkere vragen waarvoor ook ondersteuning van deskundigen nodig is. De meeste kleine vragen worden niet afzonderlijke gerapporteerd en ook niet als zodanig op de website opgenomen. Soms ging het om een cluster van dergelijke vragen die ook relevant leken voor andere groepen. Deze *tips en trucs* zijn wel uitgeschreven (vraag 42 tot en met 44).

Situatie 2: Projectmedewerkers Leefmilieu lossen de vraag op met ondersteuning van deskundigen

In deze situaties ging het om vragen met een grotere complexiteit. Ook in deze gevallen werden de vragen voor het grootste gedeelte door de projectmedewerker beantwoord, maar hierbij werd wel de inbreng van deskundigen gezocht: om te verwijzen naar de juiste bronnen of om goedkeuring te krijgen voor het gegeven antwoord... Kort gezegd: de deskundige in de vorm van raadgever, verwijzer en/of klankbord. Deze deskundigen kwamen voor het merendeel uit het bestaande netwerk van Leefmilieu of waren met geringe inspanningen te vinden. In totaal zijn er naar schatting op deze manier zo'n 20 deskundigen rechtstreeks bij het beantwoorden van de vragen betrokken.

Situatie 3: Deskundige wordt ingeschakeld

In de gevallen waarin een expert nodig was ging het meestal om complexe vraagstukken aan de kant van de vraagsteller en leefden er meer vragen. Vaak werd een aantal

(deel)vragen dan op bovengenoemde wijze opgelost. In de meeste gevallen dat een expert nodig was, was er sprake van een verzoek tot een 'second opinion'. Er lag of kwam een rapport van deskundigen van de kant van de overheid of bedrijf en het was nodig dat daarop een frisse blik geworpen werd. In zulke gevallen werd de deskundige aan de hand van de vragen 'op maat' bij het vraagstuk gezocht. In alle gevallen dat dat nodig was lukte dit.

De vragen die onder situatie 3 vallen zijn de volgende (de nummers uit het bovenstaande overzicht staan tussen haakjes erachter)

- Hoe betrouwbaar is het monitorings- en saneringsonderzoek rond de stortplaats uitgevoerd? (1)
- Is het bodemonderzoek naast de achtertuin gedegen uitgevoerd? (2)
- Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (kantoortoren) (5)
- Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (weg door park) (6)
- Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (nieuwbouw woonwijk) (9)
- Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (parkeergarage met kantoortoren) (14)
- Is het luchtkwaliteitsonderzoek gedegen uitgevoerd? (legalisering containerterminal) (16)
- Welke geluidsbelasting is toelaatbaar voor een stiltegebied? Is het geluidsrapport goed uitgevoerd? (17)
- Is de geplande hoogbouw in mijn wijk wat betreft geluid (en lucht) wel inpasbaar? (19)
- Mag een stankcirkel van een boerderij over een sportpark liggen? Is de stankcirkel goed bepaald? (20)
- Mag een bedrijf dat gelegen is in een ecologische verbindingszone en een cultuur-historisch gebied onder bepaalde voorwaarden in welke mate dan ook uitbreiden? (26)
- Graag een second opinion op het voorontwerp bestemmingsplan (plaatsing tennispark in huidig stuk groen) (32)
- Gevraagd: een deskundigenoordeel over brandveiligheidsrapporten (46)

4.4 Effecten van het beantwoorden van de vragen

Natuurlijk waren we als projectuitvoerders benieuwd naar de effecten van het beantwoorden van de vragen, maar dit onderwerp vormde geen onderdeel van het onderzoek en we hebben het niet systematisch onderzocht. Toch hebben we geprobeerd om de effecten, voor zover ons bekend, te vermelden (zie de bijlage) maar natuurlijk is dit een zeer voorlopige en vage indruk.

Vragen over kwaliteit onderzoeken naar luchtkwaliteit

Door de second opinion van de luchtkwaliteitsonderzoeken bleken enkele onderzoeken inderdaad niet aan de benodigde kwaliteit te voldoen en zijn deze door de betreffende lokale overheden opnieuw uitgevoerd (vraag 5 en 6) . In een aantal andere gevallen is juist vastgesteld dat luchtkwaliteitsonderzoeken deugdelijk waren uitgevoerd zoals bij vraag 14.

Inbreng in procedures

In de juridische procedures rond bestemmingsplanwijzigingen, uitbreidingen van bedrijven, milieuvergunningen enz. willen omwonenden graag een inbreng leveren maar ze weten niet op welke manier ze dat effectief kunnen doen.

Relatief veel mensen die geen ervaring hadden met het leveren van inbreng in bestemmingsplanprocedures hebben het Burgernetwerk geraadpleegd. In vrijwel alle gevallen zijn bij de intake gesprekken tips voor de aanpak van het probleem gegeven. In een paar situaties leek het zinvol om deze suggesties ook voor anderen te noteren. De antwoorden op de vragen 41 tot en met 43 gaan hier vooral over.

4.5 Conclusies

- o De aanpak heeft goed voldaan en is zo opgeschreven dat ze aan anderen overgedragen kan worden.
- o In alle gevallen bleek het mogelijk de benodigde deskundigheid te vinden, of uit het eigen netwerk of daarbuiten.
- o Deskundigen vinden het prettig om een **afgebakend** vraagstuk voorgelegd te krijgen.
- o Het aantal van drie vragen dat maximaal gesteld mocht worden is in de meeste gevallen goed hanteerbaar, overwogen moet worden of voor sommige pas opgestarte groepen die worstelen complexe vraagstukken (bij wijze van uitzondering) een groter aantal gehanteerd kan worden.
- o De indirecte effecten van het ondersteunen van de bewoners(groepen) zijn niet precies gemeten maar zijn, voor zover bij de projectuitvoerder bekend, groot.

Nieuwsbrief Leefmilieu

Jaargang 4 nummer 1
2 mei 2006

5. Crooswijk Rotterdam: maatschappelijke verbanden moeten kijken voor duurdere woningen

Het burgersnetwerk loopt langzamerhand naar het einde toe. Inmiddels hebben we een aantal vragen uit het westen van het land behandeld. In de Rotterdamse wijk Crooswijk worstelt men bijvoorbeeld met het plan van de gemeente Rotterdam om 86% van deze volkswijk te slopen. De bestaande betaalbare huisvesting, waarvan 60% zo'n tien tot vijftien jaar geleden is gerenoveerd en nog van uitstekende kwaliteit is, wil men vervangen door dure en middeldure woningen. De gemeente heeft een vernieuwingsplan opgesteld. In de wijk staan 2100 woningen en er leven bijna 5000 mensen. Volgens het masterplan moeten 1800 van de deze 2100 woningen tegen de vlakte. De huidige samenstelling van de woningvoorraad bestaat voor een groot deel uit goedkope huurwoningen. De gemeente wil "in de wijk" gaan bouwen voor mensen met een andere inkomenssituatie: de voor de huishoudens met een midden en hoger inkomen. Het moet een heel nieuwe wijk worden. Hierdoor kunnen veel van de huidige bewoners niet meer terugkeren. We praten dan over mensen die soms hun hele leven in deze wijk hebben gewoond.



Er worden dus niet alleen stenen gesloopt, maar ook menselijke verbanden.

De federatie bewonerscomités heeft zelf een alternatief plan van aanpak gemaakt waarin renovatie een belangrijke rol speelt.

In plannen van de Gemeente Rotterdam wil men gaan bouwen naar de bron van vervuiling toe, aan een druk verkeersknooppunt. Met name de fijnstof (PM10) problematiek is hier van toepassing. Nog afgezien van de milieubelasting die het bouwproces zelf teweeg brengt. De bewoners kunnen zich niet onttrekken aan de indruk dat gemeente en belanghebbenden de cijfers in hun voordeel flatteren. In het kader van een hoorzitting over het ontwerpbestemmingsplan heeft de bewonersgroep daarom de vraag aan het Burgernetwerk voorgelegd of het luchtkwaliteitonderzoek goed is uitgevoerd.

Voor meer info van de bewonersgroep: <http://www.crooswijk.com/>

5 EVALUATIE EN TOEPASBAARHEID

5.1 Inleiding

Omdat de projectaanvraag als een experiment is opgezet, is voortdurend tijdens de uitvoering veel aandacht besteed aan de evaluatie.

De evaluatie van de ervaringen vormde een vast punt tijdens de bijeenkomsten van het projectteam (gemiddeld iedere 14 dagen). De twee bijeenkomsten met de Raad van Advies vormden ook belangrijke tijdstippen om te evalueren en na te denken over het vervolg. Verder zijn er nog korte vragenlijsten naar de vraagstellers gestuurd en werd het project afgesloten met een evaluatiebijeenkomst op 15 juni 2006 in Nijmegen. Het beeld dat uit alle evaluaties naar voren kwam was dat de aanpak werkt, veel mensen en mee geholpen worden en dat een follow up van het project heel belangrijk is.

De meeste van de opmerkingen die uit deze evaluaties naar voren kwamen zijn in de eerdere hoofdstukken van dit verslag bij het betreffende onderwerp verwerkt. Centraal in dit hoofdstuk staan de evaluatiebijeenkomst en de evaluatiepunten die nog niet eerder aan de orde zijn geweest.

5.2 De bijeenkomsten van het projectteam

Gemiddeld iedere 14 dagen kwam het projectteam, bestaande uit Harco de Blaauw, Marga Jacobs en Claudia van Steen, bijeen. Op deze bijeenkomsten werden de nieuw binnengekomen vragen doorgesproken en aan iemand toegewezen. Verder werd de voortgang bij het beantwoorden van de vragen en het zoeken van deskundigen doorgenomen. De communicatie en de financiën vormden daarnaast vaste agendapunten, die afhankelijk van de fase van het project meer of minder belangrijk waren. Natuurlijk werden ook de bijeenkomsten met de Raad van Advies in dit overleg voorbereid.

Selectie vragen

Bij de start van het project is flink nagedacht over de selectie van de vragen die opgepakt zouden worden. In eerste instantie zijn daarvoor, heel globale, selectiecriteria opgesteld. Ze waren zo globaal omdat we de uitkomsten van het experiment Burgernetwerk niet wilden beïnvloeden door te stringente selectiecriteria. Achteraf nemen we wel aan dat er een sterke zelfselectie aan de kant van de vraagstellers heeft plaatsgevonden, want er zijn maar enkele vragen niet in behandeling genomen. Een vraag van een stichting die de planschade als gevolg van een bestemmingsplanwijziging uitgezocht wilde hebben, hebben we naar andere instanties verwezen. En een vraag van een bewonersgroep die, bij doorvragen, zelf de expertise in huis bleek te hebben is ook niet opgepakt.

Intakeformulier

Om te zorgen dat van de vraagsteller alle benodigde gegevens genoteerd werden is er een intakeformulier ontwikkeld dat bij de telefoongesprekken en het intakegesprek zo volledig mogelijk werd ingevuld. Dit intakeformulier heeft goed gewerkt en gaf ook (achtergrond)informatie die later bij de publicatie van de website gebruikt kon worden.

5.3 Evaluatiebijeenkomst

De evaluatiebijeenkomst van het Burgernetwerk vond plaats op 15 juni 2006 in Nijmegen. De deelnemers waren met zorg geselecteerd en een mix van vraagstellers, projectmede-

werkers, leden van de Raad van Advies en vertegenwoordigers van overheid en milieu-beweging was het resultaat. In totaal namen 16 mensen aan de bijeenkomst deel. De bijeenkomst duurde van 14.00 uur tot 17.00 uur en had de volgende opbouw

- Start bijeenkomst met terugblik op het project.
 - Vraagstellers en deskundige lichten hun ervaringen toe.
 - In drie kleine groepen is het project geëvalueerd met als vragen:
Wat moet er behouden worden van de aanpak?
Hoe kan het beter?
 - Rapportage uit iedere groep door de tafelvoorzitter (een lid van de Raad van Advies)
- Van de bijeenkomst zijn foto- en video-opnames en een verslag gemaakt.

De aanwezigen waren (alfabetisch gerangschikt)

Arne Aiking	- vraagsteller
Harco de Blaauw	- projectmedewerker Burgernetwerk
Martin Van Els	- lid Leefmilieu en fotograaf
Marga Jacobs	- projectleidster Burgernetwerk
Eric van Kaathoven	- lid Raad van Advies en werkzaam bij de GMF
Hans van der Lee	- projectmedewerker van de GMF
Robert-Jan Looijmans	- Inspectie Oost Nederland
Henk Nijhuis	- deskundige luchtkwaliteit van de Gemeente Nijmegen
Ad Ragas	- lid Raad van Advies en werkzaam bij de Radboud Universiteit
Claire Scheepens	- juridisch medewerkster Milieudefensie
Martin Schuit	- vraagsteller
Hans Sprangers	- vraagsteller
Claudia van Steen	- projectmedewerker Burgernetwerk
Voline van Teeseling	- Milieu Centraal
Volkert Vintges	- directeur Gelders Milieufederatie (GMF)
Johan Vollenbroek	- deskundige en lid van Raad van Advies



De belangrijkste punten uit het verslag zijn hieronder weergegeven.

Als belangrijkste positieve punten van het project werden gezien:

- o Professionele aanpak
- o Expertise netwerk
- o Deskundigen die meedoen op een vrijwillige basis
- o Onafhankelijkheid

De aanbevelingen voor het vervolg waren:

- o Ga zeker door met het project en breid het uit.
- o Het is (hiermee) een bewezen experiment
- o Moment is gunstig

- o Ga bij voorkeur door in een aparte stichting (of zoiets)
- o Houd de aanpak zoals die is met de nadruk op de persoonlijke benadering, ga bij de vraagstellers langs, als dat nodig is, om het probleem helder te krijgen.
- o De vraagarticulatie is een belangrijk onderdeel van het project.
- o Deskundigen willen best blijven ondersteunen maar bij voorkeur op heel afgebakende en concrete vragen.
- o Blijf korte verslagen maken van de vragen en de antwoorden want dan laat je zien wat je doet en vergroot je je transparantie.
- o Vraag structurele subsidie aan en ga vervolgens op zoek naar fondsen buiten de subsidies.



Meer specifieke suggesties (van een of enkele deelnemers) voor het vervolg waren:

- o Ontwikkel selectiecriteria voor het geval de vragen steeds verder van de doelstellingen op het gebied van het leefmilieu af komen te liggen
- o Bedenk een strategie om om te gaan met heel veel vragen want volgens de aanwezigen zijn er wel honderden vragen per jaar potentieel te beantwoorden.
- o Werk samen met partners zoals milieuhulp. Milieudefensie blijkt bijvoorbeeld een "gereedschapskist" aan het maken te zijn voor ondersteuning.
- o Vergeet ook niet de overheid erbij te betrekken (bijvoorbeeld bij sommige vragen de inspectie)
- o Blijf als Burgernetwerk onafhankelijk en stap zeker nooit in juridische procedures
- o Attendeer vraagstellers op de mogelijkheden van een (eventuele) rechtsbijstand-verzekering
- o Vraag geen eigen bijdragen van je 'klanten' maar vraag ze eventueel achteraf om je te sponsoren en een (eventuele) bijdrage te leveren aan de vragen van anderen.

5.4 Toepasbaarheid en suggesties voor vervolg

Dat de aanpak toepasbaar is lijkt na lezing van dit rapport duidelijk, maar over hoe het verder moet bestaan minder duidelijkheid.

Leefmilieu, de vereniging die het project heeft aangevraagd is (buiten dit project) een vrijwilligersorganisatie met een kleine begroting. De financiën die nodig zijn om het project verder te professionaliseren ontbreken.

Daarom adviseerde de Raad van Advies toen (al heel snel) duidelijk werd dat het project een succes zou worden om na te denken over het vervolg. Hoewel dit aspect geen onderdeel uitmaakt van het project is hier toch een aanzet toe gegeven.

Het projectteam van het Burgernetwerk heeft gesprekken gevoerd met Volkert Vintges en Eric van Kaathoven van Milieuhulp en met Wouter van Eck, lid van de Raad van Advies en medewerker Milieudefensie.

Met Ilke Tilders van Warner Strategy and Fundraising (uit Wormer) hebben we een hele dag georganiseerd om als team voor onszelf helder te maken hoe we als Leefmilieu, maar ook als

deelnemers aan het project, verder wilden met het Burgernetwerk. Hieruit kwamen de volgende aandachtspunten:

- o Het vervolg op dit project moet uitgevoerd worden door een projectteam dat klein, slagaardig en enthousiast is.
- o De begroting van het project moet uitgaan van marktconforme uurtarieven.
- o Zorg in de samenwerking met anderen voor een geleidelijke overdracht van kennis (maak een schuine las).
- o Werk als het kan samen met andere partners maar verlies de eigenheid van het Burgernetwerk niet uit het oog.
- o Samenwerking met Milieuhulp en Milieucentraal lijkt kansrijk (blijkt uit gesprekken met verschillende betrokkenen).
- o Richt voor het project een aparte stichting op.
- o Vraag voor een paar jaar subsidie een en ga op basis daarvan andere financiële bronnen zoeken.

Verder: om de toekomstige partners en andere belangstellenden voor dit project en soortgelijke projecten te interesseren organiseert Leefmilieu op 5 oktober 2006, een symposium over ondersteuning van burgergroepen waarbij onder andere aandacht besteed wordt aan Burgernetwerk.

5.5 Huidige en toekomstige samenwerking

In de loop van het project is met het team van milieuhulp (een project van Natuur en Milieu, de gezamenlijke milieufederaties en Milieudefensie) goed samengewerkt. Op hun site verstrekten ze informatie over het Burgernetwerk en sommige vragen stuurden ze door.

Voor meer informatie over milieuhulp kijk op <http://www.milieuhulp.nl/>

Van de kant van milieuhulp bestaat de intentie om deze samenwerking, als het project een vervolg krijgt, te continueren.

Voor de communicatie over de resultaten van het project Burgernetwerk zijn afspraken gemaakt met Milieucentraal. Voor hun site:

<http://www.milieugezondheid.nl/> hebben zij behoefte aan het soort informatie dat voortvloeit uit het project. De site van milieucentraal is nog in opbouw maar kan in de toekomst ook een belangrijke informatiebron zijn in de ondersteuning van bewonersgroepen met informatie.

MILIEU EN GEZONDHEID

Informatie, meningen, acties en ervaringen over gezondheid in relatie tot milieu

Home

Gezondheidseffecten van...	Handreikingen voor actie	Over deze website...
Asbest	Hoe zit het in mijn omgeving?	Wie zijn wij?
Binnenmilieu	Beoordelen van gegevens	Waarom deze site?
Bodemverontreiniging	Klachtenlijnen en meldpunten	Hoe werken we?
Geluid	Burgers organiseren zich	Contact
Geur	Recht en inspraak	Zoektips
Luchtverontreiniging	Voorkomen beter dan genezen	
Rampen		
Straling		
WATERverontreiniging		

Persoonlijke ervaringen	Organisaties
Ervaringen gebundeld	Informatiecentra
Ervaringen met asbest	Patiëntenorganisaties
Ervaringen met geuroverlast	Overheden
Ervaringen met luchtverontreiniging	Ondersteuning
Ervaringen met straling	Actie- en lobbygroepen
	Kennisinstellingen
	Fondsen
	Consumentenorganisaties

6 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Nu is het tijd om de eindconclusies te trekken en na te gaan met wat de belangrijke aanbevelingen zijn.

De voornaamste conclusies zijn:

- o De aanpak van het Burgernetwerk ondersteunt bewoners(groepen) op een effectieve wijze;
- o Er is een grote behoefte aan de geboden ondersteuning;
- o Deskundigen zijn graag bereid te ondersteunen mits zij een afgebakend vraagstuk in behandeling krijgen;
- o Samenwerking met andere organisaties is goed mogelijk.

De voornaamste aanbevelingen zijn:

- o Bouw het project uit tot een zelfstandige stichting;
- o Blijf een kleine slagvaardige (netwerk) organisatie (voorkom bureaucratisering en grote kosten voor de overhead);
- o Werk samen met anderen;
- o Behoudt de (intensieve) aanpak om tot goede vraagarticulatie te komen;
- o Zorg voor een stabiele en gezonde financiële basis voor het initiatief in de toekomst.

Kortom het project was een succes en de voornaamste aanbeveling is dan ook: zorg voor een vervolg.