

Karel Joos denkt dat de overheid met betere communicatie over Oosterweel en de Brusselse ring het vertrouwen kan winnen van de burgers

Karel Joos is communicatiemanager, adviseerde de Vlaamse ministers-presidenten Letermé en Peeters, en federaal minister van Overheidsbedrijven Vervotte.

De voorbije dagen en weken is heel wat beroering ontstaan over twee grote infrastructuurplannen van de Vlaamse overheid en de fricties in de communicatie tussen overheid en burgers. Het doet een beetje denken aan het vermakelijke boek dat Jonathan Swift vroeg in de achttiende eeuw schreef over zijn Travels into Several Remote Nations of the World, onder de schuilnaam kapitein Lemuel Gulliver. In het eerste deel strandt hij na een schipbreuk op het eiland Lilliput. De bewoners zijn er twaalf keer kleiner dan hij, in elke dimensie. Ze hebben hem gekneveld en hij kan slechts hun vertrouwen winnen door "his mild disposition". Met geduld, discretie en het tonen van zijn generositeit en rechtvaardigheid herwint Gulliver zijn vrijheid.

De overheid is een immense maar legitieme machine, die het grote voordeel van het overzicht heeft. Ze heeft echter veel (vertrouwen) te winnen op het vlak van communicatie met haar burgers, en wel langs twee wegen. Enerzijds door het algemeen belang concreet te maken voor het individu, anderzijds én tegelijk door permanent de uiterste zorg te dragen voor het draagvlak bij de individueel en objectief aantoonbaar geraakte burgers.

In de discussies over het Antwerpse masterplan en het reconversieproject voor de luchthaven in Zaventem vergeten de stakeholders en de individuele burgers vaak dat die projecten schoolvoorbeelden zijn van het geïntegreerde beleid dat de publieke opinie al zolang en zo intensief vraagt. Paradoxaal genoeg worden individuele onderdelen van die

plannen nu met veel leedvermaak aan het kruis genageld: de Oosterweelverbinding, de verbreding van de Brusselse ring. Velen beseffen blijkbaar nog altijd niet dat het net de tolopbrengsten van de Oosterweeltunnel zijn die de realisatie van het hele masterplan mogelijk maken. Zonder de Lange Wapper geen tramlijnen, geen Groene Singel en geen capaciteitsverhoging op het Albertkanaal. Al die projecten uit de overheidskas betalen zou betekenen dat de uitvoering ervan decennialang zou aanslepen. Dat is te absurd voor woorden, want niemand betwijfelt de hoogdringendheid van het mobiliteitsprobleem waarmee de belangrijkste economische motor van Vlaanderen vandaag kampt.

Hetzelfde geldt in principe én a fortiori voor het START-project op en rond Zaventem. Wie luistert als de Vlaamse regering zegt dat START ook en tegelijk gaat over arbeidsmarktmaatregelen, strategieën voor ruimtelijke ordening, reconversie van vervuilde terreinen en (succesvolle) investeringen in openbaar vervoer? Wat te zeggen over de inspanningen die Vlaamse politici en ambtenaren zich dagelijks getroosten om tot een intelligente afstemming te komen met het federale en het Brusselse beleidsniveau?

Dat alles betekent natuurlijk niet dat de overheid de concrete projecten die ze bij haar beleidskeuzes ontwikkelt niet moet onderbouwen. Maar dan moeten de stakeholders en de individuele burgers wel bereid zijn om het totaalplaatje onder ogen te zien. Want dat is de essentie van geïntegreerd (mobiliteits)beleid. De overheid heeft veel te winnen door in haar communicatie het totaalbeeld uitdrukkelijk als leidraad te gebruiken, maar dat dan concreet en relevant te doen. Economische toegevoegde waarde is een zeer concreet begrip, maar maakt jammer genoeg niets los bij de Antwerpenaar.

Tegelijk, en dat is net de moeilijkheid, moet de overheid het terrein op om haar draagvlak op te bouwen; bij wijze van spreken straat per straat en huis per huis als het moet. Gelukkig zijn er binnenwegen om dat effectief en efficiënt organiseren. Bijvoorbeeld door voldoende tijd te stoppen in het uittekenen van het netwerk van sleutelfiguren die opinies maken en sturen. Met andere woorden: inzicht krijgen in vragen als 'wie beïnvloedt wie en waarom?' Het moet immers stilaan

duidelijk zijn dat burgers die aankijken tegen grote openbare werken heel wat kunnen ondernemen om daar invloed op uit te oefenen. Die mechanismen zorgvuldig uiteenrafelen heeft voor een overheid meer dan ooit zin. De overheid mag ten slotte ook nooit deze basisregel van communicatie vergeten: als de kwaliteit van de lading verzekerd is, kan de vlag ervoor niet zo moeilijk te vinden zijn.

Hoe dan ook moet de overheid in haar communicatie de tweestrijd met zichzelf aangaan. Op de eerste plaats uitleggen wat het bredere kader is, en dat doet ze meestal behoorlijk goed. Maar tegelijk kan ze zich niet onttrekken aan de realiteit van het terrein, waar buurtverenigingen en drukkingsgroepen zich vaak terecht zorgen maken over pletwals die op hen af lijkt te komen. En die dan, zoals de Lilliputters, "a shower of arrows" afschieten.