

1. Stand van zaken

- Vorige week tekenden BAM en 3M een dading i.v.m. de PFOS-vervuiling in het projectgebied Zwijndrecht-Linkeroever. Deze bevat een vertrouwelijkheidsclausule, waarvan de reikwijdte nog niet volledig duidelijk is.
- De aannemers die op de werf actief zijn, zijn op de hoogte van de vervuiling en ontvingen hierover adviezen van BAM. De effectieve beschermingsmaatregelen zijn de verantwoordelijkheid van de aannemers. Dit heeft tot gevolg dat er verschillende beschermingsniveaus zijn, waarvan sommigen erg zichtbaar zijn voor andere aanwezigen en passanten aan de werf.
- Ondanks de bespreking van dit dossier tot op regeringsniveau, zijn er tot op heden geen andere acties ondernomen door andere partijen dan BAM.

2. Inschatting

De **kans** dat dit dossier in de media komt, wordt steeds groter:

- Een toenemend aantal mensen zijn aanwezig op de werf en zijn dus op de hoogte van wat er zich afspeelt.
- De werf is goed zichtbaar voor het publiek; zeker de beschermingsmaatregelen van de aannemers (pakken, maskers,...) kunnen vragen oproepen.
- Vertragingen in de projectplanning kunnen vragen doen ontstaan bij bepaalde stakeholders (bv. de media), en op die manier activeren.

De communicatieve **risico's** van een ongecontroleerde berichtgeving in de media zijn:

- Emotionele reacties bij omwonenden en andere stakeholders, die kunnen gaan van angst tot regelrechte paniekreacties. Zelfs een oppervlakkige zoektocht op het internet leidt meteen tot berichtgeving over een verhoogd risico op bepaalde kankers en andere chronische aandoeningen. Het is een zaak van volksgezondheid. De referentie-expert in dergelijke zaken (prof. Tytgat) is al op de hoogte en schat de gezondheidsrisico's groot in. Er zal zich een spiraal van toenemende ongerustheid en agitatie ontwikkelen rond het getroffen gebied die nauwelijks onder controle zal te houden zijn.
- Dit zal de overheid vooreerst dwingen tot crisiscommunicatie, waarna zeer snel de vraag naar de verantwoordelijkheid (incl. wie wist wat wanneer?) zal opkomen. In een dergelijke situatie zullen er onvermijdelijk fouten gebeuren, wat alle andere risicofactoren verder zal doen versterken.
- Reputatieschade voor BAM (en alle andere politieke en overheidsspelers die op de hoogte zijn). Ook al is BAM de goede huisvader geweest door alle nodige maatregelen te nemen (op de hoogte brengen bevoegde actoren, dading 3M,...), zal zij in de vuurlinie komen als zij de enige partij van overheidszijde zal zijn die hierover communiceert. Want haar (op zich correcte) 'goede huisvader'-communicatie zal dan opgevat worden alsof de overheid haar verantwoordelijkheid wil ontlopen.
- Reputatieschade voor 3M. De link met 3M wordt zeer snel gelegd, zelfs als BAM hierover niet mag communiceren (vertrouwelijkheidsclausule), alleen al omwille van de ligging van de site en de overvloedige informatie online die PFOS linkt met 3M. Het valt te verwachten dat 3M hierrond een crisiscommunicatieplan heeft waardoor de informatie vanuit het bedrijf minimaal

zal zijn tenzij zij juridisch hiertoe gedwongen zal worden. Hierdoor zal de druk op de overheidspartijen (zie voorgaand punt) alleen maar toenemen.

Omwille van deze situatie, is het aangewezen om **actie te ondernemen** (zie ook advies van 26/07/2017).

3. Aanpak

Er zijn drie scenario's denkbaar, die we verder ontwikkelen in volgorde van wenselijkheid. Telkens bespreken we de werkwijze, de voordelen en de risico's.

3.1.Scenario 1: proactieve communicatie Vlaamse overheid

Werkwijze

We hernemen hier de aanbevelingen uit het advies van 26/07/2017.

1. *Er zou zo snel mogelijk een coördinerend team moeten samengesteld worden met alle bevoegde overheidsinstanties (VMM, OVAM, Departement Leefmilieu, gemeentebesturen,...) om de feiten scherp te stellen en het dossier op te volgen:*
 - a. *Hoe groot is het probleem?*
 - b. *Wat is de concrete impact op de mens en omgeving?*
 - c. *Wat kunnen deze mensen concreet doen (informatiebronnen, contactpersonen,...)?*
 - d. *Wie was/is ervoor verantwoordelijk?*
 - e. *Hoe zit het met de reglementering?*
 - f. *Hoe kunnen we het oplossen?*

Dit team zou bijgestaan moeten worden door een ondersteunend communicatieteam dat de stakeholders oplijst en daarvoor een communicatieplan en –materiaal (Q&A, facts and figures,...) opstelt en instaat voor de uitvoering.

In deze teams moet ook een crisismanager en woordvoerder (bij voorkeur dezelfde persoon) aangeduid worden zodat de situatie ook perceptueel onder eenduidige coördinatie staat.

2. *Voor BAM is het essentieel om, zelfs al zijn nog niet alle feiten vastgesteld, de bal uit haar kamp te spelen voor iemand anders dit verhindert. De communicatielijn hierbij zou moeten zijn dat ze dankzij de zorgvuldige en grondige controles voorafgaand aan de werken, een vervuiling heeft vastgesteld (+ feitelijke uitleg van resultaten daarvan) en deze informatie doorgeeft aan de bevoegde diensten (+ contactgegevens). Hierbij stelt ze zich op als een verantwoordelijke overheidsorganisatie.*

Vóór de externe communicatie zou dit best ook meegedeeld worden aan de actiegroepen die deel uitmaken van het Toekomstverbond zodat zij van hieruit ook de werkzaamheid van het Toekomstverbond kunnen aangeven (positief gesteld) en alleszins worden afgeremd om een negatieve framing neer te zetten (negatief gesteld).

We wensen hier nog aan toe te voegen dat het in dit scenario essentieel zal zijn om:

- Op zijn minst een plan van aanpak (maar liefst ook al meetresultaten en risico-inschatting) te hebben voor de zone buiten het projectgebied van BAM.

- Ook een onafhankelijke expert in het publieke debat te hebben die met de laatste kennis van zaken kan interveniëren, bv. een prof van een universitaire instelling. Dit zou kunnen voorbereid worden met een dergelijke expert en eventuele inhoudelijke ondersteuning vanuit 3M.

Voordelen van deze aanpak

- Maximale beheersing van de situatie.
- Beperking van de reputatieschade.

Risico's van deze aanpak

- De hierboven geschetste communicatieve risico's zullen zich toch in min of meerdere mate voordoen. Dit is alleen het 'minst slechte' scenario.
- Specifiek voor BAM vallen er een aantal kritische vragen te verwachten:
 - o Waarom duurt het langer dan een jaar voor jullie hierover berichten?
 - o Waarom maken jullie een vertrouwelijksclausule over iets dat publiek belang heeft (nl. de volksgezondheid)?

3.2. Scenario 2: gecontroleerd lek

Werkwijze

Als de andere overheidsorganisaties geen verantwoordelijkheid opnemen, kunnen BAM en haar politiek verantwoordelijken vanuit het belang van de volksgezondheid een gecontroleerd lek naar de media overwegen. Dit betekent dat er discreet een volledig dossier wordt voorbereid samen met één medium. Dit geeft maximaal mogelijke impact op de inhoud en timing ervan. De relatie met de vertrouwelijkheidsclausule dient verder onderzocht te worden. Ook hier zal een onafhankelijke expert (zie scenario 1) in stelling gebracht moeten worden.

De keuze van het medium is hier belangrijk. Volgende criteria kunnen hierbij gelden:

- Geschreven medium (want audiovisuele media gaan zich heel sterk richten op visueel materiaal van het projectgebied en dus direct reflecteren op BAM). Dus niet: Pano, Telefacts,...
- Duidingsmedium (want een puur actua-medium gaat zich heel sterk richten op een zo hard mogelijk verhaal met minder aandacht voor het verhaal erachter). Dus niet: GvA, ATV, HLN,...
- Gecontroleerd vertrouwen (door de toenemende integratie van media kan een primeur aan een medium zich zeer snel ongecontroleerd verspreiden in andere kanalen van de mediagroep).

Voorlopig komen we vanuit deze oefening tot de suggestie om hiervoor Knack te contacteren.

Na publicatie treedt de fase van crisiscommunicatie (zie scenario 3) in werking.

Voordelen van deze aanpak

- Bepaalde mate van beheersing van de situatie.
- Bepaalde mate van beperking van de reputatieschade.

Risico's van deze aanpak

- De hierboven geschetste communicatieve risico's zullen zich voordoen. Meer dan in scenario 1, maar wel minder dan in scenario 3.
- Specifiek voor BAM vallen er dus ook zeker een aantal kritische vragen te verwachten:
 - o Waarom duurt het langer dan een jaar voor jullie hierover berichten?

- o Waarom maken jullie een vertrouwelijksclausule over iets dat publiek belang heeft (nl. de volksgezondheid)?
- Mogelijk valt dit lek terug te brengen op BAM: mogelijk beschadigd vertrouwen van andere partijen.

3.3.Scenario 3: crisiscommunicatie

Werkwijze

Dit is het huidige scenario, waarbij we afwachten tot er berichtgeving komt, en alle partijen vervolgens hun eigen communicatie voeren. Vanuit BAM dient er een perstekst en Q&A klaar te zijn (louter op vlak van haar eigen bevoegdheden) en conform de vertrouwelijkheidsclausule.

Voordelen van deze aanpak

- Geen beheersing van de situatie.
- Geen beperking van de reputatieschade.

Risico's van deze aanpak

- De hierboven geschetste communicatieve risico's zullen zich voordoen.
- Specifiek voor BAM vallen er dus ook zeker een aantal kritische vragen te verwachten:
 - o Waarom duurt het langer dan een jaar voor jullie hierover berichten?
 - o Waarom maken jullie een vertrouwelijksclausule over iets dat publiek belang heeft (nl. de volksgezondheid)?

4. To do

Om tot een voldragen besluit te komen, dient er nog een juridisch advies te komen i.v.m. de inhoud en reikwijdte van de vertrouwelijkheidsclausule met 3M.