

4 Communicatie

In opdracht van het bevoegd gezag communiceert de omgevingsdienst over zijn taken met inwoners en ondernemers.

4.1 Externe communicatie

Informereren inwoners

De omgevingsdienst informeert de inwoners namens de gemeente of de provincie over meldingen en bekendmakingen via de website www.odmh.nl en via advertenties in de huis-aan-huiskranten, dan wel via digitale publicaties.

Informereren ondernemers

De communicatie tussen bedrijven en de ODMH vindt voornamelijk plaats in het kader van een procedure. Communicatie is een vast onderdeel in het proces van vergunningverlening. Zo vindt er bij voorkeur (voor)overleg plaats. We streven ernaar om in een zo vroeg mogelijk stadium van het vergunningverleningstraject met het bedrijf op één lijn te komen. Hierdoor verloopt het proces efficiënt.

Communicatie belanghebbenden

Of iemand belanghebbend is, is volgens het milieurecht afhankelijk van de vraag of de milieueffecten, zoals geur, geluid of stof merkbaar zijn in of nabij de woning. Belanghebbenden zijn daardoor bijna altijd omwonenden, al kunnen ook rechtspersonen zoals stichtingen belanghebbend zijn.

In principe kunnen belanghebbenden via de lokale huis-aan-huis-krant vernemen dat een bedrijf een nieuwe vergunning heeft aangevraagd of dat er een nieuwe vergunning ter inzage ligt.

Als van te voren echter bekend is dat belanghebbenden direct op de hoogte gehouden willen worden dan worden nieuwe besluiten ook rechtstreeks toegezonden. Het gaat hier vaak om personen die klachten hebben over inrichtingen of personen die in het verleden ook bezwaar of beroep hebben aangetekend tegen besluiten met betrekking tot een bedrijf in hun omgeving.

Als een dossier gevoelig ligt in de omgeving kan ook worden besloten om mensen via een andere wijze dan de lokale krant te benaderen.

4.2 Communicatiemiddelen

Afhankelijk van het doel en de doelgroep, kunnen de volgende middelen worden ingezet. Voorkeur gaat hierbij uit naar persoonlijke communicatie. Als de omgevingsdienst de geadresseerde of doelgroep kent, wordt de geadresseerde aangeschreven resp. de doelgroep aangeschreven.

Brief of mailing

Brieven zijn persoonlijk en aan de ondernemer gericht. Brieven kunnen gebruikt worden om acties aan te kondigen en om informatie te verstrekken over wet- en regelgeving.

Op projectmatige basis worden soms ook andere communicatiemiddelen ingezet. Bijvoorbeeld bij grote veranderingen in wetgeving. Dan wordt aan de desbetreffende branche voorlichting gegeven door middel van een mailing. Als de nieuwe wetgeving leidt tot een ander regime (de

vergunningplicht vervalt) voor een individueel bedrijf, dan wordt dat ook per individueel geval beoordeeld en per brief gecommuniceerd.

Websites

Op de website van de desbetreffende gemeente of provincie en de ODMH wordt informatie gegeven over wet- en regelgeving, beleidsnotitie, factsheets en wordt verwezen naar bekendmakingen en meldingen.

Factsheets

In de factsheets wordt ten aanzien van verschillende onderwerpen, specifieke informatie verstrekt. Deze factsheets worden indien voorhanden tijdens een controlebezoek aan de ondernemer overhandigd. Daarnaast dient een factsheet voor aanvullende en verdiepende informatie bij korte websiteteksten

Persbericht

Persbericht in de lokale media: wanneer er specifieke acties zijn of wanneer er iets nieuws is op het gebied van de handhaving, kan een persbericht naar de lokale media verzonden worden.

Informatiebijeenkomsten

Voor specifieke doelgroepen, bijvoorbeeld ondernemers van een specifieke bedrijfsbranche, kunnen informatieavonden georganiseerd worden.

4.3 Pilot communicatie en naleefgedrag

Om naleefgedrag te kunnen beïnvloeden is inzicht in de drijfveren om regels na te leven of te overtreden van belang. Om dat inzicht te krijgen zal de ODMH in de periode 2015 – 2018 een pilot starten waarbij gebruik gemaakt wordt van de 'Tafel van Elf'.

Door de Tafel van Elf toe te passen op een vooraf bepaalde doelgroep wordt inzicht verkregen in de factoren die bepalend zijn voor die doelgroep om regels al dan niet na te leven. Met communicatie kunnen vervolgens de genoemde factoren zodanig beïnvloed worden dat een hoger naleefgedrag wordt bereikt met een gelijkblijvende of verminderde inzet van fysieke controles.

De Tafel van Elf is een samenhangende opsomming van gedragsfactoren die bepalend zijn voor het naleefgedrag van regelgeving. Deze factoren zijn te onderscheiden in een drietal categorieën, te weten: kennisfactoren, motivatiefactoren en controle- en sanctiefactoren.

Aan het begin van ieder jaar zullen handhavingsprojecten geselecteerd worden waarbij gebruik zal worden gemaakt van de Tafel van Elf en hierop gebaseerde communicatie-instrumenten zullen worden ingezet. Bij deze projecten zal vervolgens de effectiviteit van communicatie gemeten worden.