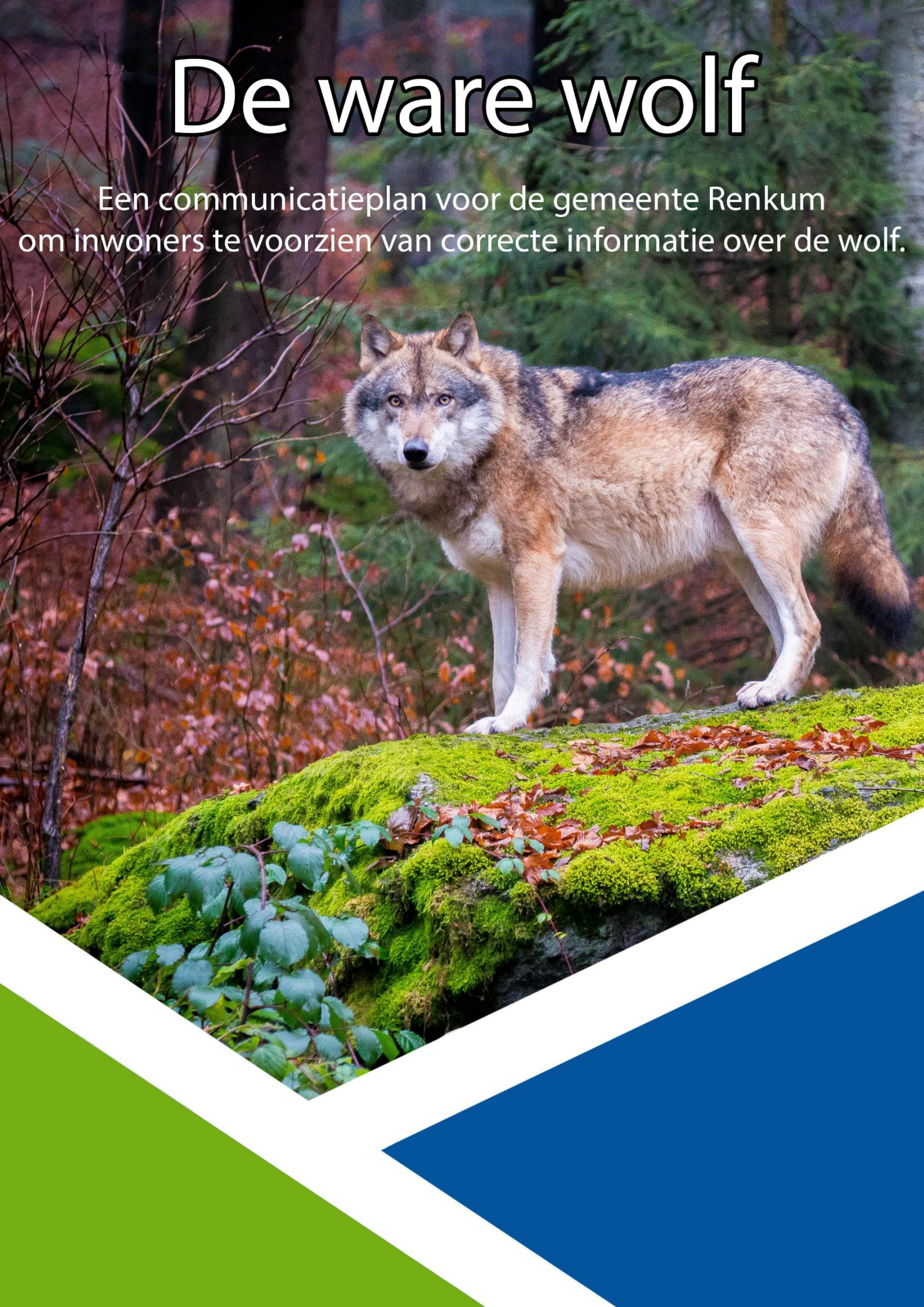


De ware wolf

Een communicatieplan voor de gemeente Renkum om inwoners te voorzien van correcte informatie over de wolf.





Titel: De ware wolf

Ondertitel: Een communicatieplan voor de gemeente Renkum om inwoners te voorzien van correcte informatie over de wolf.

2 januari 2020

Een afstudeeropdracht van Hogeschool van Hall Larenstein, Velp

Miron Hoogerwerf – 000007105

Koos Koopman – 000009580

Hogeschool van Hall Larenstein

Opleiding: Bos en Natuurbeheer

Specialisatie: Mens & Natuur

Begeleidend docent: G. Leistra

Opdrachtgever: A. Menting

gemeente Renkum

Alle afbeeldingen zonder bronvermelding zijn publiek domein (CC0 licentie).



Voorwoord

Het rapport dat voor u ligt is de afsluiting van onze bachelor studie Bos- en Natuurbeheer op Hogeschool van Hall Larenstein te Velp. De afgelopen vijf maanden hebben wij met veel plezier op het gemeentehuis van Renkum aan een communicatieplan voor de gemeente over de eventuele komst van de wolf gewerkt. Met veel pieken en dalen is het ons gelukt om tot een gedegen rapport te komen waar wij trots op zijn. Het opleveren van dit rapport was niet gelukt zonder hulp van een heleboel mensen.

Bij dezen willen wij graag een aantal mensen bedanken voor hun hulp. Allereerst natuurlijk André Menting voor de prettige begeleiding bij de gemeente. Zonder zijn wekelijkse besprekingsmoment heeft dit nooit kunnen worden wat het nu is. Daarnaast danken we Lennard Jaspers, Glenn Lelieveld, Petra Bennink, Teun Achterkamp en Martin Drenthen voor het delen van hun ervaringen met de wolf. Gilbert Leistra voor zijn inzichtelijke vragen en goede begeleiding. Ook willen we graag alle respondenten bedanken die voor ons de enquête hebben ingevuld. Als laatste Miep en Jacqueline voor alle feedback, de persoonlijke gesprekjes en de geweldige sfeer op kamer Oost-301.

Natuurlijk ook een dank aan Erwin, zonder zijn geweldige verhalen, ongezouten mening en leuke anekdotes was het nooit zo geweldig geweest, als nu.

Wij wensen u veel leesplezier toe.

Koos Koopman & Miron Hoogerwerf

Velp, 6 januari 2020.

Samenvatting

De gemeente Renkum heeft onvoldoende gegevens over zorgen van inwoners die gebaseerd zijn op desinformatie over de wolf. Door dit gebrek aan gegevens weet de gemeente niet hoe en waarover er kennisoverdracht kan plaatsvinden in de communicatie rondom de wolf. De gemeente voorziet een mogelijke escalatie van het maatschappelijk debat wanneer ze het beleid omtrent de wolf uitvoert zonder communicatie.

Het hoofddoel van dit onderzoek is om een communicatieplan te schrijven voor de komst van de wolf in de gemeente Renkum. Daarin staat beschreven hoe het team 'beleid ruimtelijk domein' feitelijke kennis over de wolf kan overdragen aan inwoners van de gemeente Renkum, zodat deze aansluit bij de beleving en emotie van de inwoners. Op deze manier hoopt de gemeente zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie bij inwoners weg te nemen en zo een escalatie van het maatschappelijk debat te voorkomen.

Om deze doelstelling te behalen zijn er tien deeltappen genomen. Deeltap één en twee leveren de structuur van het communicatieplan. Deeltap drie maakte inzichtelijke wie verantwoordelijk is voor het beleid rondom de wolf. Deeltap vier tot en met acht leveren gegevens op van zorgen die mensen hebben over de wolf in Nederland. Ook leveren zij het inzicht welke natuurbeelden, emoties, zorgen en kennis inwoners van Renkum hebben over de wolf. Deze resultaten zijn gekomen uit gesprekken met ervaringsdeskundigen, een nieuwsanalyse en een enquête. Deze resultaten zijn verzameld met de volgende twee theorieën: natuurbeelden theorie en de discrete emotie theorie. Deeltap negen vormt het programma van eisen. Deeltap tien is het vormgeven van het communicatieplan.

Uit de resultaten bleek dat de inwoners voornamelijk positief tegenover de komst van de wolf staan. Toch geven een aantal inwoners aan dat zij zorgen hebben nu de wolf in Nederland is. Ook blijkt uit de enquête dat mensen in Renkum zorgen hebben die gebaseerd zijn op desinformatie. Hieruit blijkt dat er zeker nog inwoners gebaat zijn bij correcte informatie over de wolf. Op basis van de nieuwsanalyse, de gesprekken met professionals en de enquête is een communicatieplan opgesteld. Met dit plan heeft de gemeente een werkbaar document in handen om communicatie over de wolf uit te zetten. Deze communicatie is gericht op een aantal publieksgroepen. Deze groepen zijn ontstaan uit de vier zorgen die geïnterviewd zijn. Per publieksgroep zijn er een aantal communicatie uitingen opgesteld. Deze uitingen sluiten aan bij de zorgen, kennis, emoties en natuurbeelden van de publieksgroepen.

Op basis van het communicatieplan wordt aanbevolen om over vier jaar opnieuw onderzoek te doen naar de zorgen van de inwoners van Renkum. Dit tijdsbestek is gekozen omdat de wolf een dynamische soort is. In vier jaar tijd kan er veel veranderen, ook binnen de samenleving. Zo kan er over vier jaar met nieuwe informatie opnieuw gericht worden op een aansluitende vorm van communicatie.

Verklarende woordenlijst

- Desinformatie: Onjuist verstrekte informatie. Het is daarbij belangrijk het verschil te zien tussen een mening en een feit. Een mening kan verschillen. Terwijl een feit altijd te controleren is. Desinformatie gaat dus over niet kloppende feiten. Het kan wel zijn dat desinformatie verspreid wordt om een bepaalde mening kracht bij te zetten (Rijksoverheid, Z.D.).
- Maatschappelijk debat: Een discussie die door de een groot deel van de bevolking gevoerd wordt. Het onderwerp en hoe de discussie gevoerd wordt gaat dus iedereen aan.
- Escalatie: het verschijnsel van hevige ongerustheid en emotionele reacties bij (diverse) groepen mensen waarbij het risico bestaat op verstoring van de openbare orde & veiligheid en een toename van deze problematiek.
- Zorg: iemand die angst heeft over een mogelijke toekomstige nadelige situatie.
- Storytelling: In het overbrengen van informatie wordt gebruik gemaakt van een persoonlijk verhaal waar de ontvanger zich mee kan verbinden. Het gebruik maken van een verhaal is bedoeld om emotie op te roepen zodat mensen zich makkelijker binden met de inhoud.
- Communicatiecanvas: een canvas is een hulpmiddel waarbij je werkt aan een plan. In tegenstelling tot een stappenplan werk je in een canvas aan meerdere stappen tegelijk. Een communicatiecanvas heeft als onderwerp communicatie.
- Publieksgroepen: Een groep mensen met gemeenschappelijke kenmerken waar je je op richt in communicatie. Een publieksgroep staat vaak (gedeeltelijk) van tevoren vast. In tegenstelling tot een doelgroep die vrij gekozen kan worden. Vaak wordt in relatie tot een overheidsinstantie gebruik gemaakt van publieksgroepen omdat deze een gedeelte van de samenleving vertegenwoordigen.
- Ontwerpcriteria: Dit zijn de eisen die logischerwijs uit de deelstappen voortkomen. Aan het eind van elke deelstap zijn er dus een aantal ontwerpcriteria. Deze ontwerpcriteria komen samen in het programma van eisen.
- Programma van eisen: Een lijst van eisen waar het eindproduct aan moet voldoen.

Leeswijzer:

Deze scriptie bestaat uit een onderzoeksrapport en een communicatieplan als losstaande bijlage, bijlage 5. Hiervoor is gekozen omdat de opdrachtgever een losstaand communicatieplan als werkdocument wil hebben. Op deze manier kan het communicatieplan gebruikt worden bij de uitvoering. Het onderzoeksrapport is bedoeld als onderbouwing en naslagwerk. Deze tweedeling is nuttig maar zorgt er wel voor dat een aantal onderdelen in beide rapporten staan beschreven.

Het eerste deel van dit document is het onderzoeksrapport. In hoofdstuk één worden de probleembeschrijving, de doelstelling, en de randvoorwaarden onderbouwd. Ook worden de deelstappen geïntroduceerd. Hoofdstuk twee bevat een onderbouwing van de gebruikte methodes. In hoofdstuk drie worden de gebruikte theorieën besproken en worden de resultaten van deelstap één tot en met acht gepresenteerd. Hoofdstuk vier is toegewijd aan het programma van eisen, waar het communicatieplan op gebaseerd is. Hoofdstuk vijf bevat de beschrijving van de uitkomsten van het onderzoek. In dit hoofdstuk wordt er een conclusie getrokken uit het onderzoek. Het zesde hoofdstuk bevat een kritische reflectie ten aanzien van het hele proces. Vanuit deze reflectie komen aanbevelingen voor een vervolg. Deze aanbevelingen staan beschreven in hoofdstuk zeven. De bronnenlijst is opgenomen in hoofdstuk acht en de bijlagen vindt u in hoofdstuk negen.

Het tweede deel van dit document is bijlage 5. Deze bijlage is het communicatieplan en het eindresultaat wat voortkomt uit de resultaten van het onderzoeksrapport. Het communicatieplan bestaat uit drie hoofdstukken. In hoofdstuk één wordt de communicatievraag beschreven. Ook worden alle organisaties belicht die invloed hebben op het communicatieplan. In het tweede hoofdstuk beschrijft de verschillende publieksgroepen. Per publieksgroep is beschreven; de feitelijke informatie, de porpositie, de strategie en een voorbeeld van een communicatie uiting. In het derde hoofdstuk wordt concreet beschreven op welke momenten de gemeente kan communiceren, wie dit doet, hoeveel tijd het kost, wat het budget is en op welke manier dit kan. Met het communicatieplan heeft de opdrachtgever dus enkel de essentiële informatie in de hand die nodig is voor de uitvoering.

Inhoudsopgave

1	Inleiding	11
2	Gebruikte methode en theorie per deelstap	18
3	Uitkomst en analyse per deelstap	27
4	Programma van eisen	39
5	Eindproduct	42
6	Reflectie.....	45
7	Aanbevelingen	48
8	Geciteerde werken	50
9	Bijlagen	54

A photograph of a forest floor covered in lush green ferns, with several tree trunks visible in the background. The image is framed by a blue and green geometric border.

Hoofdstuk 1. Inleiding

1 Inleiding

Dit rapport is een afstudeeropdracht voor de opleiding Bos- en Natuurbeheer aan Hogeschool van Hall Larenstein. In opdracht van de gemeente Renkum is deze scriptie geschreven. In dit eerste hoofdstuk wordt beschreven wie de opdrachtgever is en hoe er tot de probleemstelling is gekomen. Vanuit de probleemstelling is de doelstelling geformuleerd en beschreven hoe de doelstelling bereikt is.

De gemeente Renkum ziet dat een aantal inwoners zich zorgen maken nu de wolf zich heeft gevestigd in Nederland. Zij ziet ook dat sommige van deze zorgen gebaseerd zijn op desinformatie. Zij wil graag iedereen in de gemeente voorzien van correcte informatie. Op deze manier kan iedereen een mening vormen op basis van feiten. De gemeente weet niet op welke manier zij effectief kan informeren. Om de gemeente handvatten te bieden is het communicatieplan geschreven. In dit rapport staat het onderzoek beschreven. Het doel van het onderzoek was om tot een werkbaar eindproduct te komen waar de gemeente Renkum mee aan het werk kan. Dit communicatieplan is opgenomen als een losstaande bijlage.

De gemeente Renkum

Na 150 jaar is de wolf terug in Nederland en heeft zich in 2019 spontaan gevestigd op de Noord-Veluwe. Hier leven nu twee volwassen wolven met een aantal welpen. Daarnaast doen ook af en toe zwervende wolven Nederland aan. Het grondgebied van de gemeente Renkum is nu nog niet aangewezen als leefgebied van de wolf. Dit is op enkele kilometers afstand van de gemeente Renkum. In de gemeente Renkum ligt een verbindingzone van de Veluwe naar de uiterwaarden. Het is een kwestie van tijd voordat de wolven hun huidige leefgebied gaat verbreden en zich gaan verplaatsen, onder andere via de ecoducten. Dit kan dus ook richting het grondgebied van de gemeente Renkum. (Provincie Gelderland, 2019). De gemeente Renkum wil ervoor zorgen dat mensen en dieren vreedzaam naast elkaar kunnen leven binnen haar gemeentegrenzen.

De gemeente Renkum ziet in de media dat er in Nederland mensen zijn die met zorgen naar de komst van de wolf kijken. Daardoor verwacht zij dat dit in Renkum ook zo zal zijn. De gemeente wil voorkomen dat inwoners van Renkum angsten baseren op desinformatie. De gemeente Renkum wil die zorgen wegnemen. Op deze manier hoopt zij haar inwoners gerust te stellen en escalatie van het maatschappelijk debat te voorkomen. De gemeente is gebaat bij een plan dat op grote lijnen aangeeft hoe zij de communicatie omtrent de wolf kan vormgeven (Menting, 2019).

Aanleiding tot dit onderzoek

De gemeente ziet de wolf als een verrijking van de natuur (Menting, 2019). Niet iedereen ziet dat zo en de meningen over de komst van de wolf zijn dan ook verdeeld, zowel onder de burgers als natuurorganisaties. Waar Staatsbosbeheer de wolf met open armen ontvangt (Staatsbosbeheer, Z.D.) is Het Nationale Park de Hoge Veluwe kritischer over de komst van de wolf. Ook zijn er burgers die niet blij zijn met de komst van de wolf. Sommige vinden zelfs dat er dodelijk maatregelen tegen de wolf gebruikt mogen worden. (Irene, 2019) (Straka & Jacobs, 2018).

De gemeente ziet de discussie vooral op het internet. Mensen hebben Facebookpagina's voor de wolf gemaakt zoals Welkom Wolf en Facebookpagina's tegen de wolf, zoals Nowolves. Uit reacties van mensen onder nieuwsberichten op deze pagina's blijkt dat een aantal mensen zich zorgen maken over hun veiligheid, de veiligheid van hun kinderen en hun bewegingsvrijheid in de natuur.

Bij andere gevoelige natuuronderwerpen zoals de Oostvaardersplassen ziet de gemeente dat de gemoederen rondom flora en fauna hoog op kunnen lopen (AD, 2018). Dit is onwenselijk omdat daaruit voort kan komen dat inwoners ongecontroleerd zelf acties gaan ondernemen zoals ook gebeurde bij de Oostvaardersplassen door middel van bijvoeren en hekken doorknippen. De gemeente wil voorkomen dat haar inwoners het heft in eigen handen nemen en zelf acties gaan ondernemen tegen de wolf.

Maatschappelijk kader

Uit nieuwsberichten blijkt dat een deel van de bevolking zich niet veilig voelt sinds de wolf zich heeft gevestigd in Nederland. De angst die deze mensen hebben voor de wolf is hoog in verhouding tot andere risico's waar zij zichzelf aan blootstellen. Tussen 1950 en 2002 zijn in Europa slechts 4 voorvallen bekend van mensen die gedood zijn door een wolf (Linnell, Andersen, & Balciuskas, 2002). Terwijl er na schatting tussen de 10.000 en 20.000 wolven leven in Europa. Dit is in verhouding tot de ruim 25.000 mensen die zijn omgekomen in auto-ongelukken in Nederland (swov, 2019) tussen 1950 en 2002 of de 25 mensen die zijn dood gebeten door honden tussen 1981 en 2006 in Nederland (LICG, Z.D.) een klein risico. Ondanks de risico's die auto's en honden met zich meebrengen blijven deze toenemen in Nederland.

Uit nieuwsberichten en onderzoeken blijkt dat mensen in andere Europese landen dezelfde angsten hebben als Nederlanders. Zo blijkt uit een onderzoek onder Zweden en Noorwegen dat er veel angst heerst voor wolven (Swenson & Andrén, 2005), (Musiani & Botani, 2010), (Røskaft, Händel, Bjerke, & Kaltenborn, 2007). In Frankrijk zijn mensen bang om alleen door de bossen te lopen vanwege de wolf. Het blijkt dat het kennisniveau over de wolf in Frankrijk laag ligt. Men overschat vaak hoeveel een wolf weegt, hoe groot de wolf is, de hoeveelheid incidenten en de kans dat men een wolf ziet (Bath, 2000).

Volgens Milieufilosoof Drenthen zijn mensen op het platteland meer dan stedelingen zich bewust van hun kwetsbaarheid. 'Bij boeren leeft diep de notie dat natuur beheerd moet worden. 'Ze vinden dat de wolf in de wildernis thuishoort, zijn ervan overtuigd dat een "echte" wolf nooit uit zichzelf naar een cultuurlandschap als dat van ons zou komen, en concluderen vervolgens dat het dier wel zal zijn uitgezet.' (Irene, 2019). Dit lijkt het Roodkapje-syndroom dat bij mensen leeft. Een sprookje waarin een meisje en haar oma samen door een wolf worden opgegeten. Iets wat een wolf in werkelijkheid nooit alleen zou aankunnen. Andersom zien veel 'wolvknuffelaars', volgens Drenthen, juist in de wolf alles wat er mis is met de mens. 'In Nederland is zoveel geregeld in het landschap, de wolf onttrekt zich daaraan.' de voorstanders zien in de wolf hun verlangen naar wildernis, schoonheid en pure natuur terug (Irene, 2019).

Veranderingen in de natuur zetten onze identiteit onder druk. Zeker wanneer de natuur, in de vorm van een wolf, zich weinig aan lijkt te trekken van onze gedachten over cultuur of wildernis. In de wolf wordt dan een veel breder beeld van de mens op de natuur zichtbaar. In de praktijk ziet dhr. Drenthen dat mensen rondom de wolf nog sterkere emoties tonen dan bij andere onderwerpen (Drenthen, 2015).

Wetenschappelijk kader

De wolf blijkt dus bij veel burgers een emotioneel gevoelig onderwerp, waardoor burgers hun mening nog meer vanuit hun emotie vormen. Arjen Buijs beschrijft dit in zijn proefschrift. Uit het onderzoek van Buijs blijkt dat burgers hun mening over natuuronderwerpen voornamelijk laten bepalen door emotie en dat professionals hun mening vooral laten bepalen door kennis. Dit heeft als

gevolg dat er een grote kloof is ontstaan tussen professionals en burgers en dat gesprekken escaleren. Om inzichtelijk te maken hoe mensen tegen natuur aankijken heeft Dhr. Buijs verschillende natuurbeelden beschreven om de verschillende visies inzichtelijk te maken. Buijs stelt in zijn natuurbeelden theorie dat in Nederland vier dominante natuurbeelden zijn. Deze natuurbeelden zijn bepaalde visies die mensen hebben op natuur. De visie die iemand over de wolf heeft, kan worden afgeleid aan de hand van een natuurbeeld. De visie kan bijvoorbeeld zijn dat iemand vindt dat de wolf beheerd of beschermd moet worden. Arjan Buijs stelt dat deze natuurbeelden belangrijk zijn in de communicatie. “Bewustwording van de verschillende visies kan professionals helpen om meer aansluiting te vinden bij de wensen van burgers.” (Buijs A. , 2009). Als professionals burgers willen voorzien van informatie over een emotioneel geladen onderwerp, zoals de wolf, is het belangrijk dat zij de boodschap afstemmen op het natuurbeeld van de burger. Door de communicatie af te stemmen op het natuurbeeld zal de boodschap beter aansluiten bij hun visie en emotie. Om een boodschap over te kunnen brengen is het van belang eerst te weten wat het beleid is omtrent de wolf.

Beleid

Het beleid rondom de wolf is op Europees niveau vastgelegd. Daar is besloten dat de wolf een beschermde diersoort is. Daarom heeft de Nederlandse staat vastgesteld dat wanneer de wolf zelfstandig Nederland binnenkomt, zij verplicht is deze soort in stand te houden (Ministerie van Economische Zaken, 2014). De provincies zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van dit beleid. De wolf heeft zich in Gelderland gevestigd. De provincie wil deze soort ruimte geven (Provincie Gelderland, 2019).

Duurzaamheid

Door in te zetten op communicatie rondom de wolf hoopt de gemeente Renkum mee te bouwen aan duurzame relatie met de natuur. Door inwoners te voorzien van informatie krijgen inwoners meer affiniteit met de natuur. Daardoor hoopt de gemeente dat haar inwoners ook in de toekomst om de natuur blijven geven. Om een duurzame relatie tussen mens en natuur te kunnen opbouwen is het van belang dat de natuur de ruimte krijgt.

Probleemstelling

Mensen met een neutrale mening ten opzichte van de wolf kunnen door een enkele negatieve ervaring deze al veranderen naar een negatieve mening (Heberlein & Ericsson, 2008). Dit kan bijvoorbeeld door het lezen van negatieve berichtgeving gebaseerd op desinformatie. Dit heeft invloed op het zoekgedrag van deze mensen naar informatie. Mensen zijn geneigd om te zoeken naar claims die hun mening, aanname bevestigen en afwijkende informatie te negeren (Del Vicario, Scala, Caldarelli, Stanley, & Quattrociochi, 2017). Over de wolf is veel desinformatie te vinden die negatieve gevoelens over de wolf bevestigen. Het lezen van Een negatieve mening over de wolf kan dus een negatief effect hebben op de visie van die mensen. Omdat zij dan op zoek gaan naar bronnen die hun standpunt bevestigen, ongeacht of deze kloppend zijn.

Dat is een van de redenen waarom de gemeente Renkum met haar inwoners wil communiceren over de wolf. De gemeente wil graag haar inwoners voorzien van de juiste informatie zodat iedereen een goed onderbouwde mening kan vormen. Met deze informatie hoopt de gemeente dat zij de zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie weg te kunnen nemen. Momenteel is er weinig onderzoek beschikbaar over het feit dat informatievoorziening zorgen weg kan nemen. Enkele onderzoeken in verschillende situaties hebben positieve resultaten geboekt in medische onderzoeken. (Nuevo, Wetherell, Montorio, Ruiz, & Cabarea, 2009), (Ahmed, et al., 2019), (Nelissen, Beullens, Lemal, & Van den Bulck, 2015), (Drummond, et al., 2019). Ondanks dat de er in de wetenschap geen harde

resultaten te vinden zijn over dit onderwerp heeft de gemeente opgenomen in haar communicatievisie dat zij haar inwoners wil voorzien van correcte informatie (Gemeente Renkum, 2017)

De probleemstelling:

De gemeente Renkum heeft onvoldoende gegevens over zorgen van inwoners die gebaseerd zijn op desinformatie over de wolf. Door dit gebrek aan gegevens weet de gemeente niet hoe en waarover er kennisoverdracht kan plaatsvinden in de communicatie rondom de wolf. De gemeente voorziet een mogelijke escalatie van het maatschappelijk debat wanneer ze het beleid omtrent de wolf uitvoert zonder communicatie.

De doelstelling:

Het hoofddoel van dit onderzoek is om een communicatieplan te schrijven met betrekking tot de mogelijke komst van de wolf in de gemeente Renkum. Daarin staat beschreven hoe het team 'beleid ruimtelijk domein' feitelijke kennis over de wolf kan overdragen aan inwoners van de gemeente Renkum, zodat deze aansluit bij de beleving en emotie van de inwoners. Op deze manier hoopt de gemeente zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie bij inwoners weg te nemen en zo een escalatie van het maatschappelijk debat te voorkomen.

Dit plan is belangrijk in een maatschappelijke context omdat er in Nederland nog geen vergelijkbaar gemeentelijk plan is opgesteld. Dit plan zou als basis kunnen dienen voor andere gemeentes om zich voor te bereiden op de komst van de wolf.

Vanuit de beschreven aanleiding zijn in gesprek met de opdrachtgever een aantal randvoorwaarden opgesteld. Deze randvoorwaarden geven de kaders aan waarbinnen gezocht is naar het bereiken van de doelstelling. De Doelstelling van de gemeente is het overbrengen van feitelijke kennis om zorgen gebaseerd op desinformatie weg te nemen. Om dat te bereiken is een logische opbouw, feitelijke kennis en een werkbaar eindproduct nodig. Logischerwijs gaan de randvoorwaarden over deze drie onderwerpen. In de lijst met randvoorwaarden is dus een indeling gemaakt en zijn de randvoorwaarden opgedeeld in drie clusters. Deze clusters bieden overzicht in de lijst van randvoorwaarden. Dat zijn de clusters: 'Opbouw', 'Inhoud' en 'Eindproduct'. Deze randvoorwaarden zijn opgenomen in tabel 1.

Randvoorwaarden:	Cluster:
Het eindproduct maakt het communicatiebeleid van de gemeente inzichtelijk.	Opbouw
Het communicatieplan is zo geschreven dat de gemeente zelf de communicatie-uitingen kunnen doen.	
Het communicatieadvies beschrijft in grote lijnen wat de boodschap is, op wie deze gericht is en via welk medium deze boodschap overgedragen moet worden.	
Het communicatieplan maakt inzichtelijk hoe er met welke publieksgroepen gecommuniceerd zal worden en wie de communicatie zal uitvoeren.	
Het communicatieplan geeft een beschrijving van het beleid omtrent de wolf.	Inhoud
De natuurbeelden worden gepeild in de gemeente Renkum.	
De zorgen, emoties en kennis die mensen hebben bij de wolf worden gepeild in de gemeente Renkum.	
Het eindproduct beschrijft wat de resultaten betekenen voor de communicatie.	
Het eindproduct is een concreet proactief communicatieplan.	Eindproduct
Communicatie is gebaseerd per publieksgroep.	
Het communicatieplan zal feitelijke informatie bevatten die de gemeente kan gebruiken om haar bewoners te informeren.	
Het communicatieplan bevat een beschrijving hoe natuurbeelden en emoties kunnen worden ingezet in de communicatie over wolf.	
De emoties, de desinformatie en de natuurbeelden bepalen de beschrijving van de publieksgroepen	

Tabel 1: randvoorwaarden.

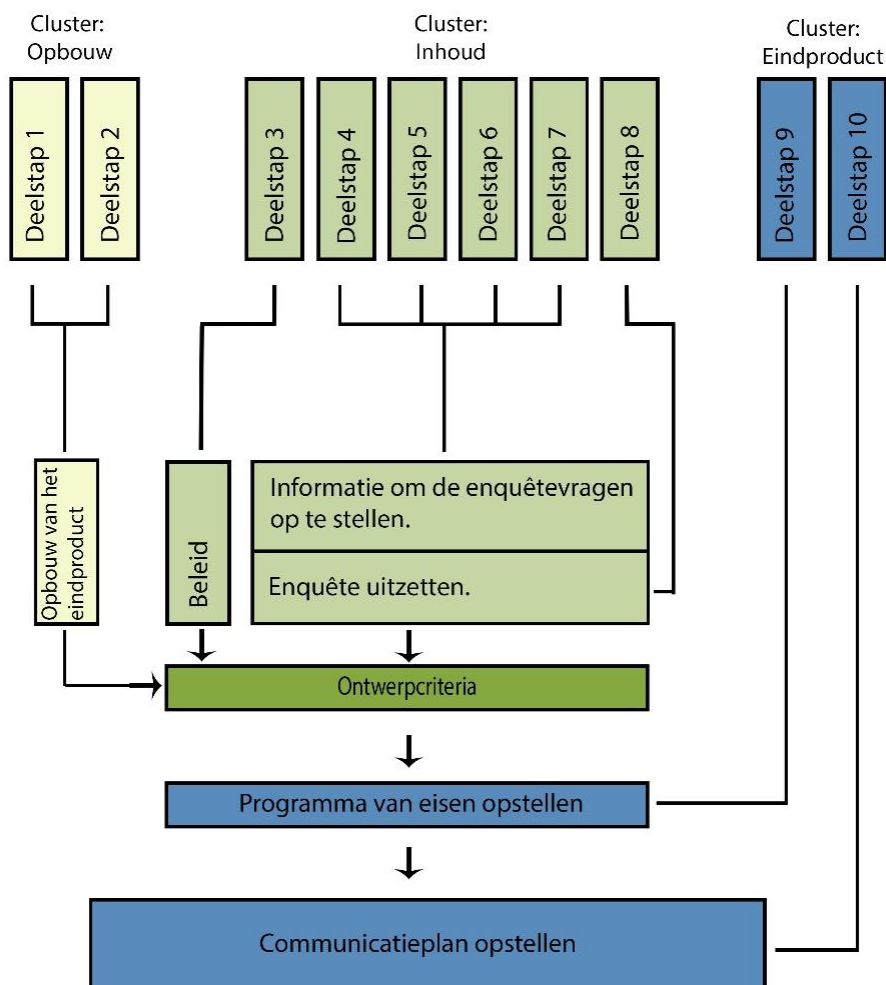
Van randvoorwaarden naar de methodische stappen

Om binnen deze randvoorwaarden de doelstelling te behalen zijn tien deelstappen opgesteld. Deze deelstappen maken de beschreven randvoorwaarden concreet en leveren ieder een aantal ontwerpcriteria op waar het communicatieplan aan moet voldoen.

Om de randvoorwaarden uit het cluster 'Opbouw' (in figuur 1 geel weergegeven) te concretiseren zijn twee deelstappen opgesteld. De eerste twee stappen leveren de eisen waar de structuur van het communicatieplan aan moet voldoen. Dat gaat zowel over de structuur van het communiceren als de structuur van het plan.

Om de randvoorwaarden uit het cluster 'Inhoud' (in figuur 1 lichtgroen weergegeven) te concretiseren zijn zes deelstappen opgesteld. Dat zijn de deelstappen drie tot en met acht. Stap drie levert inzicht in welke organisatie(s) verantwoordelijk zijn voor het maken van het beleid rondom de wolf. Ook levert het inzicht in de wetten en regels waar de gemeente zich aan moet houden. Met deze informatie kan de gemeente een duidelijk positie innemen met betrekking tot het beleid wat zij moet uitvoeren. Stap vier tot en met acht leveren een inventarisatie van zorgen, natuurbeelden, kennis, emoties en kennisniveau op. Alle stappen leveren een aantal ontwerp criteria op (in figuur 1 weergegeven in de donkergroene balk).

Om de randvoorwaarden uit het cluster 'Eindproduct' (in figuur 1 blauw weergegeven) te concretiseren zijn de laatste twee deelstappen, negen en tien, opgesteld. In stap negen worden alle ontwerp criteria in een lijst samengevoegd en gewogen. Hieruit zal een definitieve lijst ontstaan waar het communicatieplan aan moet voldoen. Dit zal het programma van eisen zijn. Bij stap tien wordt aan de hand van het programma van eisen het communicatieplan vormgegeven. Hierin zal staan beschreven hoe de gemeente haar inwoners kan voorzien van informatie op een manier die aansluit bij zorgen, emoties en natuurbeelden. Op deze manier kan de gemeente communiceren om de zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie weg te nemen. Dit proces is schematisch weergegeven in figuur 1.



Figuur 1: Schematische weergave van de deelstappen.



Hoofdstuk 2. Methode & Theorie

2 Gebruikte methode en theorie per deelstap

In dit hoofdstuk worden de verschillende methodes en theorieën die gebruikt zijn per deelstap beschreven. Om te inventariseren wat mensen denken, vinden en ervaren bij de wolf is er kwantitatief en kwalitatief onderzoek gedaan. Het kwalitatieve onderzoek zijn de gesprekken die gehouden zijn met afdelingen binnen de gemeente en met de ervaringsdeskundigen over de wolf. Het kwantitatieve onderdeel zijn de nieuwsanalyse en de enquête.

Stap 1: onderzoek naar het communicatiebeleid van de gemeente

De eerste stap was onderzoek naar het communicatiebeleid van de gemeente. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: *'Het eindproduct maakt het communicatiebeleid van de gemeente inzichtelijk.'* In deze stap is onderzocht welke medewerkers aan het communicatieplan kunnen werken, of er communicatieprocedures zijn, welke communicatiekanalen de gemeente heeft en wat het bereik hiervan is, hoeveel tijd, geld en uren voor communicatie beschikbaar zijn.

Dit is besproken met de drie afdelingen die relevant zijn voor deze opdracht. André Menting van team 'beleid ruimtelijk domein' is vijf keer gesproken. Dylan van Dijk en Jasper Neyssen van afdeling duurzaamheid, zijn drie keer gesproken en Inge van Langwerden van communicatie is vier keer gesproken. Alle gesprekken vonden plaats in 2019 van september tot en met oktober. De uitkomsten van deze gesprekken geven inzicht in het communicatiebeleid van de gemeente en leveren ontwerp criteria voor het communicatieplan.

Stap 2: Onderzoek naar een bruikbare opbouw van een communicatieplan.

De tweede stap was onderzoek naar een bruikbare opbouw van een communicatieplan.

Deze stap werkt de volgende randvoorwaarden uit:

- *Het communicatieplan is zo geschreven dat de gemeente zelf de communicatie-uitingen kan doen*
- *Het communicatieadvies bevat op grote lijnen wat de boodschap is, op wie deze gericht is en via welk medium deze boodschap overgedragen moet worden.*
- *Het communicatieplan maakt inzichtelijk hoe er met welke publieksgroepen gecommuniceerd zal worden en wie de communicatie zal uitvoeren.*

Door onderzoek te doen naar verschillende mogelijke opbouwen van communicatieplannen kan een passende opbouw gekozen worden. De gekozen opbouw zal aansluiten bij de drie bovengenoemde randvoorwaarden.

In deze stap zijn drie verschillende methodes gebruikt om informatie te verkrijgen over een bruikbare opbouw van een communicatieplan. Een opbouw is bruikbaar wanneer deze aanbevolen wordt in de gelezen literatuur en past bij de huidige manier van werken van de gemeente Renkum. Door gebruik te maken van verschillende methodes werd gezocht naar een vormgeving.

De eerste gebruikte methode was literatuuronderzoek. Via de catalogus van Greenl en de mediatheek van Van Hall Larenstein is gezocht naar handboeken voor het opstellen van een communicatieplan. De tweede methode was een gesprek met de afdeling communicatie om de gebruikelijke structuur voor het opstellen van een communicatieplan te bespreken. De derde gebruikte methode was een referentieonderzoek binnen de gemeente Renkum. De gemeente heeft geen vast protocol voor het opstellen van een communicatieplan. Daarom moet worden onderzocht of bestaande communicatieplannen binnen de gemeente dezelfde structuur hebben. Daarvoor zijn drie verschillende communicatieplannen vergeleken. Als twee van de drie plannen dezelfde onderdelen bevatten zijn deze opgenomen als ontwerpcriteria. Hiervoor is gekozen omdat op deze

manier dit communicatieplan aansluit bij de gebruikelijke manier van werken binnen de gemeente, ondanks dat er geen standaard structuur is voor communicatieplannen.

Stap 3: Onderzoek naar de positie van de gemeente Renkum in het beleid omtrent de wolf.

De derde stap was onderzoek naar de positie van de gemeente Renkum in het beleid omtrent de wolf en hoe dit beleid tot stand is gekomen. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: *'Het communicatieplan geeft een beschrijving van het beleid omtrent de wolf.'* Door het beleid omtrent de wolf inzichtelijk te maken kan de gemeente een duidelijke positie innemen en dit communiceren met haar inwoners.

Om het beleid op gemeentelijk niveau in beeld te krijgen is literatuuronderzoek gedaan. Voor de gemeente Renkum is de Provincie Gelderland het bevoegd gezag. Daarom zijn de documenten: operationeel draaiboek wolf en het interprovinciale wolvenplan doorgenomen (IPO, 2019), (IPO, 2016). Deze documenten zijn geschreven vanuit nationale- en Europese regels. Daarnaast zijn ook de habitatsrichtlijn en de wet natuurbescherming geanalyseerd (Overheid, 2019) (Ministrie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit, 1992). Uit deze documenten en wetten zijn alle onderdelen die van toepassing zijn voor gemeentelijke wetgeving gefilterd. Deze organisaties, wetten en regels zijn opgenomen als ontwerpcriteria voor het communicatieplan. Deze organisaties, wetten en regels zullen worden gebruikt om de positionering in de communicatie inzichtelijk te krijgen. Doordat de positionering duidelijk is kan de gemeente Renkum in de communicatie duidelijk maken waar de gemeente wel en niet verantwoordelijk voor is en daarmee aan de doelstelling van correcte informatie verstrekken voldoen.

Stap 4. Onderzoek naar welke zorgen, over de wolf, er leven in de gemeente Renkum.

De vierde stap was onderzoek naar welke zorgen over de wolf, er leven in de gemeente Renkum. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: *'De zorgen, emoties en kennis die mensen hebben bij de wolf worden gepeild in de gemeente Renkum'*. Door te inventariseren welke zorgen er leven in Nederland konden er enquêtevragen worden opgesteld. Met deze enquêtevragen kon er gepeild worden welke zorgen over de wolf leven in de gemeente Renkum.

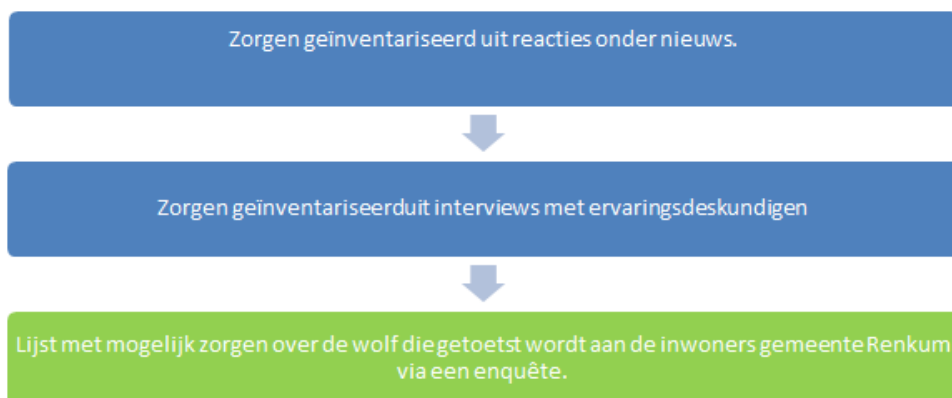
De zorgen zijn geïnventariseerd met twee methodes. De eerste methode voor het inventariseren van zorgen was een analyse van de reacties onder nieuwsberichten over de wolf. Deze methode is gekozen omdat nieuwswebsites een breed publiek hebben. Op nieuwssites wordt over veel verschillende onderwerpen geschreven. Dit trekt mensen met verschillende meningen, visies, achtergronden en interesses, zeker in vergelijking tot een specifieke website als de website van de zoogdierenvereniging. Dit brede publiek levert een betrouwbare steekproef van de gemiddelde Nederlander op.

De nieuwsberichten die tussen oktober 2018 en oktober 2019 zijn geplaatst op de website nu.nl en de gelderlander.nl zijn geanalyseerd. De zoekterm om artikelen te vinden was 'wolven'. Deze nieuwssites zijn gekozen omdat dit de twee grootste nieuwssites van Nederland zijn waar mensen reacties kunnen plaatsen (Bakker, 2018). Onder de nieuwsartikelen hebben Nederlanders reacties geplaatst. Deze reacties zijn geanalyseerd en geïnventariseerd op zorgen. Een bericht is opgenomen als zorg wanneer iemand angst heeft geuit over een toekomstige nadelige situatie omtrent de wolf. Een tweetal voorbeelden: "Straks kunnen we niet meer veilig over de Veluwe fietsen." en "Wat als een wolf mijn baby pakt." Dit zijn angsten om een toekomstige situatie die gelezen worden als zorg.

Omdat er geen tijd was om alle 2566 reacties te inventariseren is er gekozen voor een steekproefsgewijze inventarisatie. Om een representatieve steekproef uit te voeren is er gekozen om 334 reacties te inventariseren. Dit getal is gekomen uit een steekproefcalculator. Deze calculator

geeft aan dat bij een populatie van 2566 er 334 reacties nodig zijn om een resultaat te krijgen wat voor 95% betrouwbaar is. De geïnventariseerde reacties zijn verdeeld van de twee websites genomen. Op nu.nl zijn 266 reacties geïnventariseerd (80%) en op de Gelderlander zijn 68 reacties geïnventariseerd (20%). Hier is voor gekozen omdat nu.nl het overgrote deel van de reacties op nu.nl waren geplaatst (2263 reacties). Per reactie is het mogelijk dat er geen, één enkele, of meerdere zorgen zijn geuit. Op de websites is het mogelijk om een reactie te plaatsen onder een reactie van iemand anders. Om te voorkomen dat een persoon meerdere keren wordt meegenomen zijn de reacties onder reacties niet meegenomen. Hier is voor gekozen omdat uit een snelle analyse bleek dat dit vooral discussies zijn tussen mensen en hier geen nieuwe zorgen worden geuit. Het aantal artikelen op nu.nl was veertien en op de Gelderlander was achttien.

De tweede methode was het interviewen van ervaringsdeskundigen. De interviews zijn gehouden met Glenn Lelieveld (Wolven In Nederland), Petra Bennink (beleidsadviseur Openbare Ruimte gemeente Apeldoorn), Teun Achterkamp (accountmanager fauna provincie Gelderland), Lennard Jasper (boswachter publiek Staatsbosbeheer) en milieufilosoof Martin Drenthen. Deze mensen zijn uitgekozen omdat zij actief bezig zijn met de wolf en een aanspreekpunt zijn voor veel mensen. Dit is niet van toepassing bij de gemeente Apeldoorn. Mevrouw Bennink was gekozen omdat haar gemeente in het leefgebied ligt van de wolf en de bewoners zorgen hebben geuit over de wolf bij de gemeente. In deze interviews is gevraagd welke zorgen mensen bij hen uiten en of deze zijn gebaseerd op desinformatie. Als resultaat van deze twee methodes is een lijst ontstaan met mogelijke zorgen omtrent de komst van de wolf. Deze lijst wordt in deelstap acht getoetst bij de inwoners van Renkum. Het proces van deze deelstap is te zien op figuur 2.



Figuur 2: methodes om zorgen te inventariseren omtrent de wolf.

Stap 5. Onderzoek doen naar welke natuurbeelden inwoners van de gemeente Renkum hebben.

De vijfde stap was onderzoek om enquêtevragen over natuurbeelden op te stellen. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: 'De natuurbeelden worden gepeild in de gemeente Renkum'. Door onderzoek te doen naar de natuurbeelden konden enquêtevragen worden opgesteld. Met de enquêtevragen kon worden gepeild in hoeverre de theorie van Arjen Buijs overeenkomt met de natuurbeelden van inwoners van Renkum.

Om enquêtevragen op te kunnen stellen voor de natuurbeelden is er eerst literatuuronderzoek gedaan naar de natuurbeeldentheorie van Arjen Buijs. Een natuurbeeld beschrijft wat de natuur voor een persoon betekent (Buijs A. , 2009). In deze theorie wordt het begrip betekenis opgesplitst in drie vormen, namelijk cognitieve- expressieve- en normatieve betekenis. Aan de hand van deze theorie zijn visies die mensen hebben op natuur te verdelen in de volgende vier natuurbeelden; Wildernis

natuurbeeld, Breed natuurbeeld, Esthetisch natuurbeeld en Functioneel natuurbeeld. Dit is schematisch weergegeven in tabel 2.

Natuurbeeld	Cognitieve betekenis		Normatieve betekenis		Expressieve betekenis
	Definitie van natuur	Overtuiging	Waarde van natuur	Visie op natuurbeheer	
Wildernis	Smal beeld	Natuur is kwetsbaar. De natuur is wetenschappelijk te begrijpen.	Ecocentrische waardeoriëntatie	Hands-off beheer	Vreemdheid Natuurlijkheid Fascinatie
Breed	Breed beeld	Natuur is kwetsbaar. Natuur is dynamisch. Natuur is onvoorspelbaar.	Biocentrische waardeoriëntatie	Beperkt beheer, gericht op flora en fauna.	Welzijn Sympathie Vrijheid
Esthetisch	Vrij breed beeld	Natuur is kwetsbaar Natuur is in balans	Zwak antropocentrische waardeoriëntatie	Beperkt beheer, gericht op landschap.	Vertrouwdheid Verbondenheid Schoonheid
Functioneel	Vrij breed beeld	Natuur is robuust Natuur is dynamisch	Sterk antropocentrische waardeoriëntatie	Actief beheer	Veiligheid Verzorgen

Tabel 2: De drie vormen van betekenis (Langers, Mattijssen, Buijs, Steingröver, & Westerink, 2013)

Cognitieve betekenis is dat wat iemand feitelijk over de natuur kan weten en hoe men dat toepast. Dat is bijvoorbeeld waar een persoon de grens tussen natuur en cultuur trekt. De normatieve betekenis gaat op een meer abstract niveau over het handelen in de natuur. Denk daarbij aan de vraag wat de waarde van natuur is en wat de visie op natuurbeheer is. Deze wordt opgedeeld in drie interpretaties. De eerste interpretatie is ecocentrische waarde. Hierbij is het belang van een individuele plant of dier ondergeschikt aan dat van het collectief. De tweede interpretatie is biocentrische waarde. Hierbij wordt niet zozeer waarde toegekend aan een ecosysteem of groep, maar ieder levend wezen heeft waarde. De derde interpretatie is de antropocentrische waarde. Hierbij wordt vooral gekeken naar het nut voor de mens (Buijs A. , 2009). Expressieve betekenis gaat over de innerlijke beleving die voor een individu bepaalt wat als belangrijk wordt ervaren. Oftewel wat iemand ervaart of wil ervaren in de natuur. Het kan hierbij bijvoorbeeld gaan om een fascinatie voor de wildernis of een verbondenheid met het landschap.

Door gebruik te maken van deze theorie kan de gemeente correcte informatie in een bericht overbrengen op een manier die aansluit bij de natuurbeelden van haar inwoners. Dit zorgt ervoor dat de gemeente niet allen 'droge' informatie overbrengt. De correcte informatie wordt door middel van de natuurbeelden zo gebracht dat de inwoners het begrijpen.

Voorbeeld: de correcte informatie is dat de wolf een inheemse soort is. Een verwoording voor het brede natuurbeeld, die waarde hecht aan individuele soorten zou dan kunnen zijn: *“De wolf is een toppredator. Doordat de wolf beschermd is krijgt het de kans terug te komen waar de mens hem vroeger verjaagd heeft. Daardoor kan het zijn plek weer innemen in het bos. De wolf vervult een belangrijke rol in het gezond houden van de Nederlandse natuur.”*

Arjen Buijs beschrijft in zijn proefschrift dat het brede natuurbeeld een typisch natuurbeeld is van burgers. Om te zien of dit natuurbeeld ook voornamelijk aanwezig is bij de inwoners van Renkum en

om de andere natuurbeelden van de inwoners te inventariseren zijn er enquêtevragen opgesteld. Deze vragen zijn gebaseerd op de schematische uitwerking van de drie dimensies van betekenis uit tabel 2.

Voorbeeld: bij 'cognitieve betekenis' wordt er gevraagd naar de definitie van natuur. Daarbij beschrijft Arjan Buijs een smal beeld, breed beeld en vrij breed beeld. Een smal natuurbeeld ziet alleen wildernis als natuur en een breed natuurbeeld ziet alles als natuur. Op basis daarvan is een meerkeuzevraag opgesteld. De respondenten konden aangeven op een vijf punt schaal in hoeverre ze het eens waren met de volgende stellingen over de definitie van natuur zoals te zien in figuur 3.

	helemaal mee oneens	Mee oneens	neutraal	mee eens	helemaal mee eens
Alleen ongerepte wildernis is echte natuur	☐	☐	☐	☐	☐
Alles wat leeft is natuur	☐	☐	☐	☐	☐
Alleen landschappen (zoals duinen, heide, weilanden, etc.) zijn natuur	☐	☐	☐	☐	☐
De natuur is er alleen om benut te worden door de mens (de natuur levert bijvoorbeeld hout, vis, gas, steenkool etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

Figuur 3: Natuurbeeldenvraag uit de enquête.

Bij de beantwoording van de stellingen was steeds: stelling A) wildernis natuurbeeld, stelling B) breed natuurbeeld, stelling C) esthetisch natuurbeeld en stelling D) functioneel natuurbeeld. In de beantwoording konden respondenten de stelling beantwoorden op een schaal van 'helemaal niet mee eens tot helemaal mee eens.' Waarbij 'helemaal niet mee eens' voor een 0 staat en 'helemaal mee eens' voor een 4. Deze uitkomsten zijn bij elkaar opgeteld. Het natuurbeeld met de hoogste score is genoteerd als het dominante natuurbeeld van die respondent. Daarmee gaven respondenten aan met welk natuurbeeld zij zich het meest mee identificeren.

Deze schaal is gekozen omdat de natuurbeelden in de praktijk nooit helemaal overeenkomen met de visie die iemand heeft op natuur. Respondenten konden op een schaalverdeling aangeven dat ze het met tegenstrijdige stellingen misschien wel gedeeltelijk eens zijn. Toch zal één van de stellingen waarschijnlijk het meest overeenkomen met de visie die de respondent heeft en dus de hoogste score hebben. Deze vraagstellingsmethode is gebaseerd op de enquête die is opgesteld door Buijs over draagvlak voor de natuur (Buijs & Volker, 1997). Deze is geschikt omdat er in deze enquête ook bij burgers gevraagd werd naar hun natuurbeeld. Zo zijn er uiteindelijk twintig vragen opgesteld: één vraag per onderdeel betekenis per natuurbeeld (Zie tabel 2).

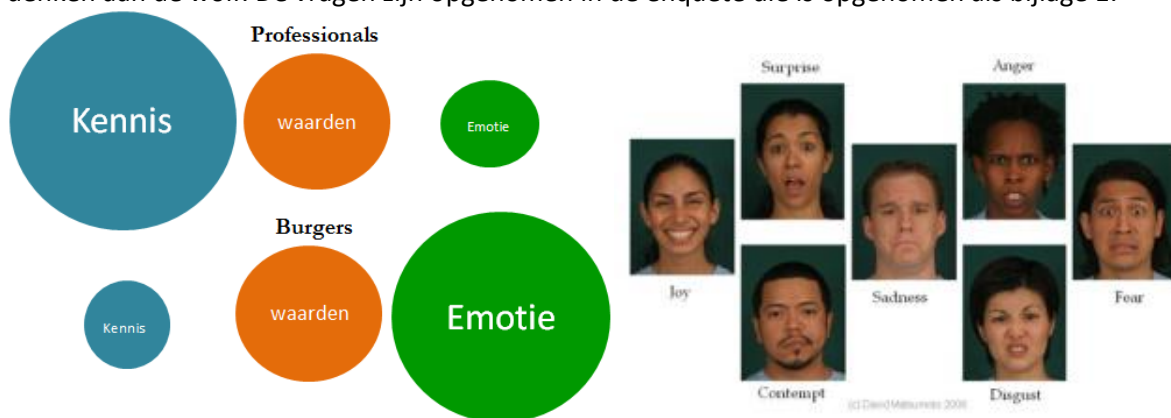
Stap 6. Onderzoek doen naar emoties bij de wolf die leven bij inwoners van de gemeente Renkum.

De zesde stap was onderzoek naar de emoties die inwoners van de gemeente Renkum hebben bij de wolf. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: '*De zorgen, emoties en kennis die mensen hebben bij de wolf worden gepeild in de gemeente Renkum*'. Door onderzoek te doen naar emoties konden er enquêtevragen opgesteld worden. Met deze enquêtevragen kon worden gepeild welke emoties inwoners van Renkum hebben bij de wolf.

Arjen Buijs stelt in zijn theorie dat burgers vaak hun mening laten vormen door emotie terwijl professionals vaker hun mening laten vormen door kennis. Dit verschil is weergegeven in Figuur 4. Bij het communiceren met burgers is het dus belangrijk om aan te sluiten bij de emotie wanneer er

kennis wordt overgedragen (Buijs A. , 2009). Om de communicatie optimaal aan te laten sluiten bij de inwoners van Renkum is het belangrijk om te onderzoeken welke emoties zij hebben bij de wolf. Door in de communicatieboodschap aan te sluiten bij de emotie van de burgers zullen zij de informatie eerder tot zich nemen. Hierbij wordt de techniek van 'pacing and leading' gebruikt (Hoobyar & Dotz, 2013). Hierbij worden eerst de emoties die de inwoners hebben erkend, daarna wordt er pas informatie gegeven. Bijvoorbeeld: iemand heeft de emotie angst. Dan kan met pacing en leading een communicatie uiting via een mediabericht zijn: Met uw hond door de natuur lopen kan heel ontspannend zijn. (pacing) Tijdens uw wandeling met uw hond door een wolvengebied lopen kan eng zijn (pacing) en zolang uw hond aan de lijn loopt zal de wolf uw hond niet als concurrentie zien en voor u vluchten voordat u dichtbij komt (leading).

Om de emotie bij mensen te inventariseren hebben wetenschappers talloze theorieën ontwikkeld. Voor dit onderzoek wordt gebruik gemaakt van de discrete emotie theorie. Deze theorie stelt dat er een aantal kernemoties zijn (Tomkins, 1962). Volgens deze theorie zijn deze kernemoties aangeboren bij ieder mens en makkelijk te onderscheiden. Iedere emotie heeft een eigen gezichtsuitdrukking. Deze emoties zijn weergegeven in figuur 5. Een vergelijkbaar onderzoek naar beheeracceptatie van wolven in Europa heeft een vragenlijst gemaakt om de discrete emoties die mensen bij de wolf ervaren te inventariseren. Deze vragenlijst is vertaald naar het Nederlands en gebruikt in de enquête om de discrete emoties over de wolf van deelnemers te inventariseren (Straka & Jacobs, 2018). Deelnemers konden op een zeven punt Likert schaal aangeven hoe sterk zij de emoties ervaren als zij denken aan de wolf. De vragen zijn opgenomen in de enquête die is opgenomen als bijlage 1.



Figuur 4: kennis waarden emoties (Buijs A. , 2009) Figuur 5: kernemoties (Straka & Jacobs, 2018)

Stap 7. Onderzoek doen naar het kennisniveau over de wolf bij inwoners van de gemeente Renkum.

De zevende stap was onderzoek naar het kennisniveau over de wolf bij inwoners van de gemeente Renkum. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: *'De zorgen, emoties en kennis die mensen hebben bij de wolf worden gepeild in de gemeente Renkum'*. Door onderzoek te doen naar de wolf, konden enquêtevragen opgesteld worden. Deze enquêtevragen konden het kennisniveau over de wolf peilen bij de inwoners van de gemeente Renkum.

Bij stap vier zijn een aantal zorgen gevonden die in Nederland leven en hier zijn enquêtevragen over opgesteld. Om te peilen of deze zorgen gebaseerd zijn op desinformatie zijn er kennisvragen over deze zorgen opgesteld.

Kennis is een breed begrip. Om een waarheidsuitspraak te kunnen doen over het kennisniveau zal er een uitgebreide enquête nodig zijn. Daar was geen ruimte voor binnen dit onderzoek. Om toch iets

te kunnen zeggen over de kennis is er gekozen om drie tot vier kennisvragen per onderwerp te stellen. Dit is uit praktisch oogpunt gedaan om de enquête binnen een redelijke lengte te houden. De kennisvragen zijn allemaal stellingen waar deelnemers 'Juist', 'onjuist' of 'weet niet' konden invullen, met uitzondering van twee invul vragen. Bij deze vragen konden deelnemers een getal invullen. Totaal zijn er dertien kennisvragen opgesteld.

De helft van de kennisvragen zijn gebaseerd op reacties uit de nieuwsanalyse. Zo is er bijvoorbeeld een stelling: 'de wolven die op de Veluwe leven zijn uitgezet.' Dit is een uiting van desinformatie die is geïnventariseerd tijdens de nieuwsanalyse. Het is bekend dat de wolven niet zijn uitgezet omdat het DNA van de wolven te volgen is tot in Duitsland. De vraag met deze stelling is gekozen omdat het zeker is dat er mensen zijn die deze desinformatie als waarheid beoordelen.

De andere helft van de vragen zijn opgesteld aan de hand van literatuur. Zo was bijvoorbeeld een vraag 'Voor hoeveel procent bestaat het dieet van wolven uit schapen?' Hier konden de deelnemers een percentage invullen waarvan zij dachten dat het correct was. Ter controle zijn deze vragen voor de enquête voorgelegd aan Bert van de Wiel. Hij is docent onderzoek op HVHL en heeft deze vragen goedgekeurd. De enquête is zo opgesteld dat een deelnemer alleen kennisvragen krijgt wanneer die persoon heeft aangegeven dat zij zich zorgen maken over de wolf. Als zij geen zorgen hebben over de wolf hebben zij ook geen kennisvragen hoeven te beantwoorden.

Stap 8. Opstellen en uitzetten van enquête

De achtste stap was het opstellen en uitzetten van de enquête. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: *'De zorgen, emoties en kennis die mensen hebben bij de wolf worden gepeild in de gemeente Renkum'*. Door de enquêtevragen uit de deelstappen vier tot en met zeven te gebruiken in de enquête wordt aan deze randvoorwaarde voldaan. Na het uitzetten van de enquête zijn de resultaten geanalyseerd. Daarmee is de volgende randvoorwaarde uitgewerkt: *'Het eindproduct beschrijft wat de resultaten betekenen voor de communicatie.'*

Voor het opstellen van de enquête is de enquête tool van SmartSurvey gebruikt. In totaal zijn er 44 vragen opgesteld. De vragen in de enquête komen grotendeels uit deelstappen vier, vijf, zes en zeven. Daarbij zijn er een aantal standaard sociaal demografische gegevens toegevoegd. Aan het einde werd nog gevraagd, als mensen informatie willen ontvangen van de gemeente op welke manier zij dit dan het liefst ontvangen. Deze vraag is toegevoegd ter inspiratie voor de mogelijke communicatiekanalen. Als allerlaatste was er nog een mogelijkheid voor de deelnemers om opmerkingen achter te laten.

Om de validiteit van de enquête te verhogen is de enquête op elf mensen getoetst en is de feedback daarvan gebruikt om de enquête te verbeteren. Ook heeft de afdeling communicatie de enquête bekeken en feedback gegeven op de vraagstelling. Na het verwerken van deze feedback had de enquête een betere formulering van de vragen. De enquête is toen voorgelegd aan de opdrachtgever en de wethouder Joa Maouche die over natuur en milieu gaat. Beiden keurden de enquête goed na kleine aanpassingen.

De respondenten zijn op verschillende manieren geworven. De eerste manier is via een oproep in de Rijn en Veluwe. De tweede manier is via sociale mediakanalen van de gemeente, Wolven in Nederland en Zoogdierenvereniging. Als laatste is er een pagina aangemaakt op de website van de gemeente. Hier staat een oproep om mee te doen aan de enquête en wordt informatie gegeven over het onderzoek.

De resultaten zijn geanalyseerd en weergegeven in een aantal grafieken. De resultaten van de enquête zijn beschreven en vergeleken met de resultaten en verwachtingen van deelstap vier en vijf. De dominante natuurbeelden zijn bepaald door de verwachtingen van Arjen Buijs te vergelijken met de resultaten van de enquête. In welke mate de mensen emoties ervaren is bepaald aan de hand van de resultaten van de enquête. De hoeveelheid kennis die mensen hebben is ook gebaseerd op het aantal goede antwoorden in de enquête. Deze resultaten zijn meegenomen als ontwerpcriteria naar deelstap negen.

Stap 9. Het vormen van een programma van eisen

De negende stap was het opstellen van het programma van eisen. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit het cluster 'Eindproduct':

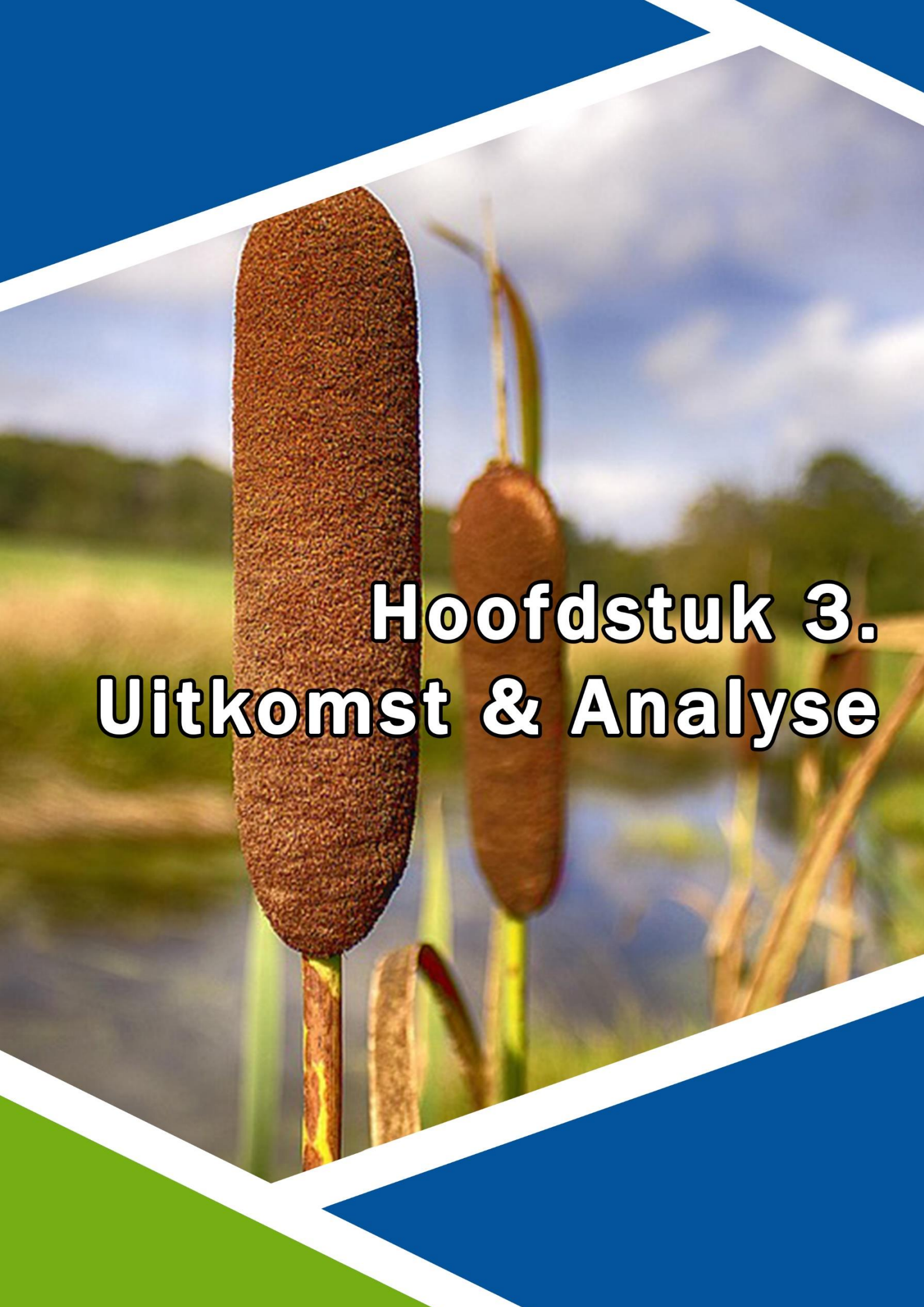
- Het eindproduct is een concreet proactief communicatieplan.
- Communicatie is beschreven per publieksgroep.
- Het communicatieplan zal feitelijke informatie bevatten die de gemeente kan gebruiken om haar bewoners te informeren.
- Het communicatieplan bevat een beschrijving hoe natuurbeelden en emoties kunnen worden ingezet in de communicatie over wolf.

Deze randvoorwaarden worden meegenomen als ontwerpcriteria in het programma van eisen omdat dit eisen van de opdrachtgever zijn waar het communicatieplan aan moet voldoen.

Alle ontwerpcriteria die uit de resultaten gekomen zijn, zijn per deelstap puntsgewijs weergegeven in bijlage 2. Dit zijn de ontwerpcriteria, die uit deelstap een tot en met acht zijn gekomen. Deze lijst is gedestilleerd tot het programma van eisen. Welke criteria zijn meegenomen naar het programma van eisen is in overleg met de opdrachtgever bepaald. Bij tegenstrijdige eisen is er overlegd wat de opdrachtgever het belangrijkste vond en wat haalbaar is binnen de gegeven tijd. De uiteindelijke lijst met ontwerpcriteria vormt het programma van eisen. Vanuit deze lijst is een visie opgesteld die richting geeft in het ontwerpen van het communicatieplan. Deze visie wordt beschreven na het programma van eisen.

Stap 10. Opstellen van het communicatieplan

De tiende stap was het opstellen van het communicatieplan. Deze stap werkt de volgende randvoorwaarde uit: *'De emoties, de desinformatie en de natuurbeelden bepalen de beschrijving van de publieksgroepen.'* Doordat in het communicatieplan de publieksgroepen zijn beschreven aan de hand van de zorgen met daarbij een beschrijving van de correcte informatie, de emotie en een beschrijving van de natuurbeelden wordt er aan deze randvoorwaarde voldaan. Het communicatieplan is geschreven op basis van het communicatiecanvas 2.0, het programma van eisen en de opgestelde visie.



Hoofdstuk 3. Uitkomst & Analyse

3 Uitkomst en analyse per deelstap

De resultaten van de deelstappen zijn opgedeeld in drie hoofdstukken. Dit hoofdstuk bevat de resultaten van deelstap één tot en met acht. De resultaten van deze deelstappen worden hieronder besproken en waar nodig geanalyseerd. Onder elke deelstap staan concrete ontwerpcriteria die meegenomen zijn bij het vormen van het programma van eisen. Het uiteindelijke programma van eisen wordt gepresenteerd in hoofdstuk vier.

Uitkomst deelstap 1: onderzoek naar het communicatiebeleid van de gemeente.

Uit de gesprekken met de verschillende afdelingen binnen de gemeente is inzichtelijk geworden dat de gemeente nu nog niet werkt met de in 2018 opgestelde communicatievisie. Binnen de organisatie is fors bezuinigd op de afdeling communicatie. Daardoor kan deze afdeling niet voldoen aan de vraag vanuit de organisatie. De meeste communicatie uitingen gebeuren nu ad-hoc. Uit een gesprek met de opdrachtgever André Menting is duidelijk geworden dat de communicatiestructuur van het plan niet overeen hoeft te komen met de huidige communicatiestructuur van de gemeente.

Het team beleid ruimtelijk domein zal dit communicatieplan over de wolf uitvoeren. Deze afdeling heeft behoefte aan een duidelijk overzicht van alle communicatiemomenten. Hier is om gevraagd zodat in een oogopslag duidelijk is wat er moet gebeuren. De afdeling communicatie zal een ondersteunende rol hebben bij het communicatieplan. Deze samenwerking ziet er puntsgewijs zo uit:

1. Het team beleid ruimtelijk domein schrijft een bericht met eventuele foto. Deze stuurt ze naar afdeling communicatie. Ook geeft ze aan wanneer ze dit bericht geplaatst zou willen hebben en via welk communicatiekanaal.
2. De afdeling communicatie zal aangeleverde berichten van het team Beleid ruimtelijk domein lezen en hier eventueel feedback op geven. Ook wordt er feedback geleverd op het gekozen communicatiekanaal.
3. Als in overleg een definitief bericht is gemaakt zal de afdeling communicatie het bericht verspreiden op de afgesproken tijd via het afgesproken kanaal.

De afdeling communicatie beheert ook de communicatiekanalen van de gemeente. De huidige communicatiekanalen van de gemeente en hun bereik zijn nu: folder/posters (Hele gemeente), eigen website (hele gemeente), Twitter (2.833 mensen), Facebook (2.645), lezingen (afhankelijk van de locatie), informatiebijeenkomsten (ongeveer 200 mensen per bijeenkomst) en twee pagina's in de Rijn en Veluwe (37.800 oplage). Alle afdelingen maken zelfstandig de communicatieberichten, maar de afdeling communicatie plaatst deze berichten.

De opdrachtgever stelt geen eisen aan het aantal mensen die werken aan de communicatie, de beschikbare uren en het beschikbare budget. Wat wel verwacht wordt is dat er met scenario's gewerkt wordt. Bijvoorbeeld wanneer er nog geen wolf is, wanneer er een wolf gezien is en wanneer een wolf vee aan heeft gevallen. Op basis van die scenario's kan de gemeente zelf bepalen welke delen van het communicatieplan zij uitvoeren. Daarnaast hangt de hoeveelheid communicatie af van de urgentie die zij op dat moment ervaren. Het zou bijvoorbeeld kunnen dat andere partijen beginnen met het communiceren over de wolf. Als dit het geval is zal de gemeente minder gaan communiceren, omdat zij niet twee keer hetzelfde wil zeggen. In dat geval zullen zij zich concentreren op de communicatie uitingen met de hoogste prioriteit.

Van Intranet is het document *“Visie op communicatie gemeente Renkum 2018-2020”* geanalyseerd. Hierin beschrijft de afdeling communicatie haar visie op communicatie. Dit document is geanalyseerd en gefilterd op bruikbaarheid voor de communicatie over de wolf. Tijdens deze analyse is gezocht

naar communicatieonderwerpen die buiten de besluitvorming van de gemeente vallen. Daaruit zijn de volgende bruikbare aanbevelingen gekomen:

1. Speel tijdig in op wat er speelt in de samenleving.
2. Gebruik in communicatie 'story-telling'. Dit is een vorm van communiceren waarbij gebruik wordt gemaakt van een persoonlijk verhaal om informatie over te brengen. De ontvanger van de informatie kan zich in het persoonlijke verhaal verplaatsen. Zo wordt het bericht herkenbaar. Dit kan bijdragen aan begrip voor het handelen van de gemeente. Ook als iets niet kan.
3. Zet als gemeente in op Participatie.
4. Van vertellen naar 'in gesprek'. Dit kan tijdens een individueel gesprek, bijeenkomsten maar ook op sociale media. Het is essentieel dat er in de experimentenfase met medewerkers wordt gewerkt die hiervoor open staan. Luisteren, continu monitoren en interactie horen hierbij.
5. Inhoudelijke informatie goed op orde zodat onafhankelijk van het middel eenduidig wordt gecommuniceerd.
6. De afdeling openbare orde is verantwoordelijk voor een inhoudelijk programma bij een crisis.
7. Zet in op monitoring.
8. Vertaal de complexe beleid- en projectplannen naar begrijpelijke taal.
9. Goede informatievoorziening vraagt om goede interne communicatie. Niet alleen binnen de organisatie, maar ook tussen de organisatie, college en gemeenteraad. Voor de inwoners is dit per slot van rekening één gemeentelijke organisatie.
10. Gebruik in je communicatieplan een krachtenveldanalyse.

Analyse:

Aanbeveling 2 is zeer bruikbaar in communicatie over de wolf. Door gebruik te maken van storytelling kunnen inwoners worden meegenomen en raken eerder enthousiast voor een groter doel (Alaie, Z.D.). Dit sluit ook aan bij de vraag van de opdrachtgever die graag in de communicatie mensen enthousiast maakt in plaats van droge informatie overbrengt. Dit geldt ook voor aanbeveling 3 en 4. Door in de communicatie in te zetten op participatie en van vertellen naar gesprek te gaan wordt er in de communicatie aangesloten bij de beleving van inwoners. Aanbeveling 5, 8 en 9 zijn ook bruikbaar. De gemeente wil graag werken aan een communicatieplan om een escalatie van het maatschappelijk debat te voorkomen. Daarvoor moet de gemeente een duidelijke boodschap hebben. Dit moet zowel inhoudelijk kloppend, als in begrijpelijke taal zijn geschreven. Deze kunnen dus worden samengevat in de eis: Communiceer als gemeente één duidelijke boodschap; begrijpelijke taal, inhoudelijk kloppend en intern goed gecommuniceerd.

De volgende eisen kunnen dus worden meegenomen als ontwerpcriteria:

Ontwerpcriteria deelstap 1:

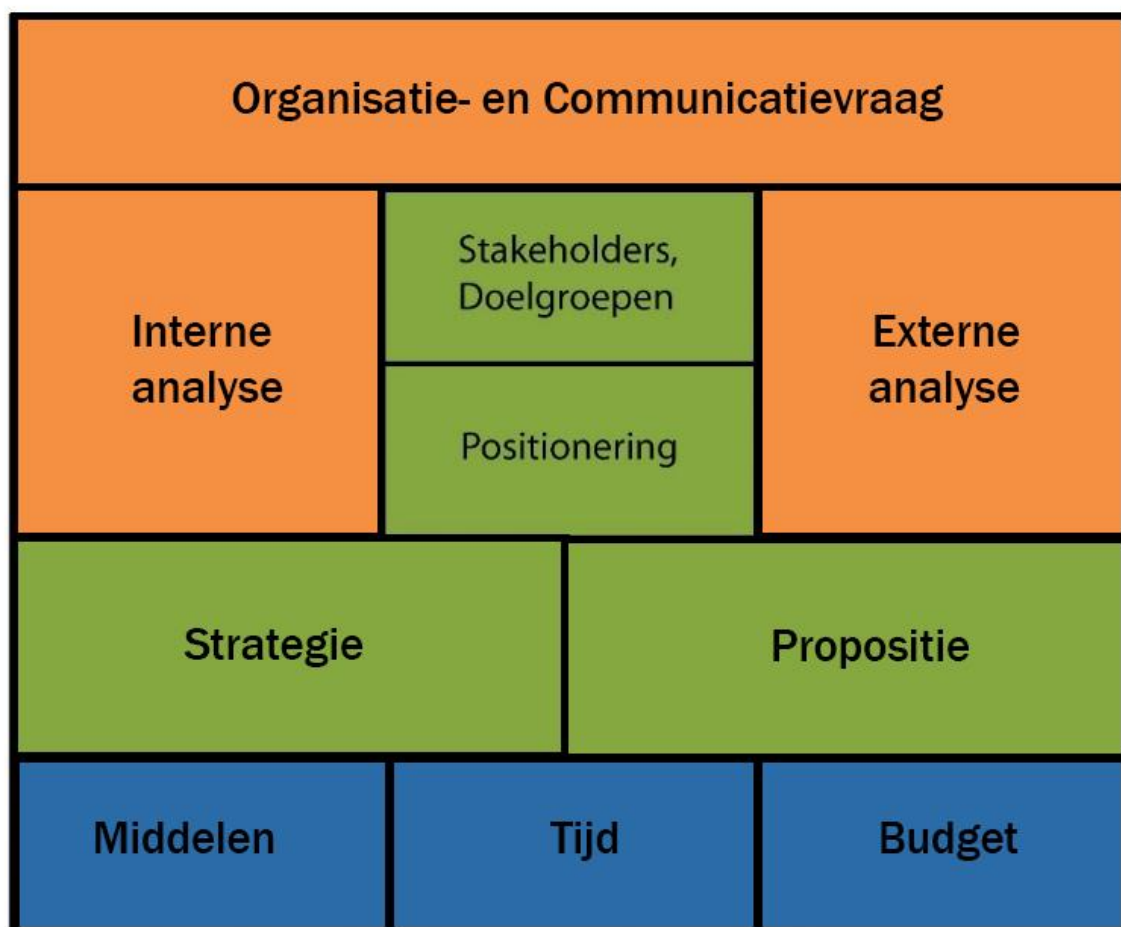
- Schematische weergave van uren, kosten, planning en activiteiten.
- Overzicht waar welke uren voor nodig zijn.
- Aantal uren en budget mag zelf ingevuld worden.
- Een rangschikking van communicatie uitingen op prioriteit.
- Het inzetten van de huidige communicatiekanalen van de gemeente
- Het team beleid ruimtelijk domein zal de uitvoerende functie hebben van het plan.
- De afdeling communicatie zal een ondersteunende rol hebben in het uitvoeren van het communicatieplan.
- Gebruik in communicatie 'story-telling'. Dit kan bijdragen dat inwoners begrip hebben voor het handelen van de gemeente. Ook als iets niet kan.

- Zet in op participatie
- Van 'vertellen' naar 'in gesprek'
- Communiceer als gemeente een duidelijke boodschap; begrijpelijke taal, inhoudelijk kloppend en intern goed gecommuniceerd.

Uitkomst stap 2: Beschrijving van de structuur van een communicatieplan.

Uit de literatuurstudie is gebleken dat het communicatiecanvas de meest geschikte methode is voor dit communicatieplan. Dit canvas is geschikt omdat het in tegenstelling tot de andere gevonden modellen als doel heeft om aan te sluiten bij de emotie van mensen. Dit komt overeen met de beschreven doelstelling van de gemeente. In de communicatie wil de gemeente aansluiten bij de emoties en natuurbeelden van inwoners. Uit de referentiestudie naar al gebruikte communicatieplannen van de gemeente Renkum is gebleken dat het communicatieplan de volgende onderdelen moet bevatten: Probleemstelling, beschrijving van de actoren, publieksgroepen, doelstelling, beschrijving van de middelen en budget. De studie naar omliggende gemeentes geeft aan dat een krachtenveld analyse bruikbaar kan zijn bij de beschrijving van de externe factoren. Een diepgaande uitwerking en onderbouwing van de beschreven methodes is te vinden in bijlage 3.

Communicatiecanvas 2.0



Figuur 6: *Communicatiecanvas 2.0*

Het communicatiecanvas uit de literatuurstudie is na de gesprekken met afdeling communicatie, afdeling duurzaamheid en het team beleid ruimtelijk domein aangepast tot een nieuw bruikbaar communicatiecanvas 2.0. Deze bestaat, zoals de kleuren aangeven, uit drie delen. De blokken 'Content' en 'concept' in het communicatiecanvas gaan over de verkoop van een product of merk. Dit is niet van toepassing binnen een gemeentelijk communicatieplan over de wolf en zijn daarom niet meegenomen naar het communicatiecanvas 2.0. Uit de analyse van de bestaande communicatieplannen blijkt dat de gemeente een aantal onderdelen van het communicatiecanvas 2.0 al gebruikt in haar communicatieplannen. De gemeente gebruikt al: publieksgroepen, externe analyse, organisatie- en communicatievraag, budget, tijd, middelen en positionering. Delen van deze structuur komen dus al voor binnen de gemeente. De delen uit de analyse die niet overeenkomen zijn niet van toepassing voor dit plan. Zo is bijvoorbeeld het evalueren van het plan erg moeilijk. Omdat niet hard gemeten kan worden dat dit plan zorgen heeft weggenomen. Dit komt omdat heel veel aspecten invloed hebben op de zorgen die mensen hebben. Het is niet mogelijk om te zeggen dat slechts één communicatieplan daar invloed op heeft gehad. Deze structuur van het communicatieplan is besproken met de opdrachtgever en goed gekeurd. Een schematische weergave van de structuur is weergegeven in figuur 6.

De onderdelen uit het communicatiecanvas 2.0 zijn gebruikt bij het schrijven van het communicatieplan. Het communicatieplan is opgedeeld in drie delen. Hieronder volgt een korte beschrijving per deel.

Deel 1 (oranje):

- Bij de **organisatie en communicatievraag** wordt beschreven wat de vraag is en hoe communicatie bijdraagt aan het oplossen van de communicatievraag. Hier wordt ook het doel van het plan beschreven.
- De **interne analyse** beschrijft welke actoren binnen de gemeente Renkum te maken hebben met het communicatieplan en wat hun functie daarin is.
- Binnen het blokje **externe analyse** staat beschreven welke actoren er buiten de gemeente allemaal te maken hebben met het communicatieplan.

Deel 2 (groen):

- Bij de **publieksgroepen** worden de publieksgroepen van de gemeente beschreven aan de hand van de indeling die is gemaakt bij deelstap 4.
- Bij de **strategie** wordt kernachtig de communicatiemiddelen, tijdspad en het budget beschreven. Deze worden later in het communicatieplan verder uitgewerkt.
- De **positionering** is de plek die de gemeente inneemt in de situatie. Hoe de gemeente zich als organisatie verhoudt met de publieksgroepen.
- De **propositie** is de kernboodschap die de gemeente wil uitdragen. Dit is een boodschap die is gedacht vanuit de inwoner en niet vanuit de gemeente. Dit kan zeer beknopt worden beschreven.

Deel 3 (blauw):

- Bij '**middelen**' wordt beschreven welke middelen er gebruikt kunnen worden.
- Binnen het blokje **tijd** wordt beschreven in welk tijdspad de communicatie plaats vindt.
- Het communicatieplan beschrijft wat de kosten zijn van de te nemen stappen in het communicatieplan bij het onderdeel **budget**.

Ontwerpcriteria deelstap 2:

- Schematische weergave van uren, kosten, planning en activiteit
- Structuur van het communicatieplan moet aansluiten bij de huidige manier van werken.

- Alle onderdelen van het communicatiecanvas 2.0 moeten worden beschreven in het communicatieplan als hoofdstuk.
- Gebruik vragen uit het communicatiehandboek voor het invullen van de blokken.
- De organisaties Staatsbosbeheer, Renkums Beekdal, Wolven in Nederland, Wolf-Fencing, Natuurmonumenten, Canine Efficiency en andere gemeentes worden beschreven in het eindproduct.

Uitkomst stap 3: Onderzoek naar de positie van de gemeente Renkum in het beleid omtrent de wolf.

In de doelstelling is te lezen dat de gemeente Renkum haar inwoners wil informeren om zo zorgen weg te nemen. Om de correcte informatie te communiceren is het ook van belang om duidelijk te hebben welke organisatie(s) verantwoordelijk is/zijn voor beleid, wet en regelgeving. Op deze manier kan de gemeente een duidelijke positie innemen tegenover het beleid. Deze positie kan zij dan communiceren naar haar inwoners. In deze deelstap is gezocht naar wie verantwoordelijk zijn voor het maken en uitvoeren van het beleid. Uit deze deelstap komen ontwerpcriteria voor de communicatie omdat dit bijdraagt aan het doel: burgers van correcte informatie voorzien.

Uit het literatuuronderzoek naar de genoemde rapporten blijkt dat het rijk de visie op de wolf bepaalt. De wolf is als beschermde diersoort aangewezen in de bijlage van de habitatrichtlijn (Overheid, 2019). Wanneer de wolf op eigen kracht Nederland bereikt, is Nederland verplicht deze te beschermen en zijn instandhouding te bevorderen. Zo doende is op 30 juni 2014 de wolf in Nederland aangewezen als beschermde diersoort (Overheid, 2014). Dat heeft tot gevolg dat het doden, wegvangen of opzettelijk verstoren van in het wild levende wolven op grond van de natuurbeschermingswet verboden is. Het opzettelijk overtreden van dit verbod is een economisch delict en wordt aangemerkt als een misdrijf (Overheid, 2019).

De provincies zijn verantwoordelijk voor het vormgeven en uitvoeren van het beleid rondom de wolf (IPO, 2016). BIJ12 is de organisatie die voor de provincies de faunaschades afhandelt. In het operationeel draaiboek wolf fase 1 staat een doelstelling beschreven die de provincies delen: namelijk "niet 100% draagvlak maar 100% geïnformeerd." (Bruinderink & Lametsma, 2013). De provincies werken samen met de organisatie Wolven In Nederland. Zij hebben afgesproken dat Wolven In Nederland alle meldingen van wolven verwerkt. De gemeentes zijn verantwoordelijk voor het communiceren en verstrekken van informatie over de wolf aan burgers wanneer zij dit belangrijk achten.

Ontwerpcriteria deelstap 3:

- Provincie bepaalt het beleid, de gemeente is de uitvoerende instantie.
- Wolf is beschermde diersoort. Wegvangen of beheren is verboden, ook voor gemeente Renkum.
- Provincie zet in op instandhouding van deze inheemse diersoort. Dus de gemeente Renkum ook.
- Schadeafhandeling gebeurt door BIJ12.
- 'Streef niet naar 100% draagvlak maar streef naar 100% geïnformeerd'.
- Melding van wolf in Renkum kan bij de organisatie Wolven in Nederland.

Uitkomst stap 4. Onderzoek naar welke zorgen, over de wolf, er leven in de gemeente Renkum.

Op 20 oktober 2019 waren er met de zoekterm 'wolf' 32 artikelen beschikbaar op de websites van Nu.nl en de Gelderlander.nl die geschreven zijn tussen 20 oktober 2018 en 20 oktober 2019. Onder deze artikelen zijn 334 reacties geïnventariseerd die gaan over zorgen over de komst van de wolf. In

de reacties zijn totaal 104 zorgen geuit. Uit de reacties bleek dat veel zorgen op elkaar leken. Daarom zijn zorgen verdeeld onder een aantal labels. De resultaten van de reacties zijn weergegeven in tabel 3.

Zorg	Aantal	Zorg	Aantal
Geen ruimte in NL voor wolf.	24x	Veiligheid van huisdieren.	14
Veiligheid van kinderen.	21x	Slechte invloed op NL-natuur.	5
Eigen veiligheid.	18x	Wolf brengt kosten met zich mee.	4
Veiligheid van vee.	17x	Geen voordelen voor NL-natuur.	1

Tabel 3: *geïnterviewde zorgen uit nieuwsartikelen.*

Uit het viertal gesprekken met ervaringsdeskundigen is gebleken dat zij een aantal zorgen zien bij de burgers met wie zij te maken hebben. Glenn Lelieveld van Wolven In Nederland vertelde op 17 september dat hij veel vragen krijgt over de veiligheid van huisdieren, vee en mensen. Mensen zijn bang dat met de komst van de wolf, zij niet meer kunnen wandelen met hun hond. Zij zijn bang dat hun vee, zoals schapen en veulens, gedood worden door de wolf. Als laatste zijn zij bang dat een wolf hen of hun kinderen zal aanvallen.

Lennard Jasper van Staatsbosbeheer vertelde op 26 september dat hij met veel mensen te maken heeft die bang zijn voor hun eigen veiligheid. Een extreem voorbeeld is dat iemand opbelde om te vertellen dat zij haar huis niet meer uit durfde ondanks dat de wolf ver weg van haar huis was gesignaleerd. Daarnaast krijgt hij vragen zoals: is de wolf gevaarlijk en zal de wolf voor overlast zorgen in dorpen en steden? Een andere belangrijke zorg die hij veel hoort is of mensen nog veilig hun hond kunnen uitlaten. Als laatste gaf Lennard het advies om de communicatie rustig op gang te laten komen. Hij stelt dat het onderwerp langzaam introduceren van het onderwerp bij mensen het beste werkt.

Teun Achterkamp van de provincie Gelderland vertelde op 11 oktober dat hij met dezelfde zorgen te maken heeft als Glenn. Namelijk: Bang voor veiligheid van vee, huisdieren veiligheid van mensen. De boeren weten dat zij compensatie krijgen voor het gedode vee, maar hier gaat het hen niet om. Het gaat om de emotionele band die zij hebben met het dier.

Petra Bennink, adviseur groen en dierenwelzijn bij de gemeente Apeldoorn, vertelde op 24 oktober dat er slechts één officiële uiting van een zorg is geweest bij de gemeente. Deze uiting van zorgen kwam van de dorpsraad Wenum-Wiesel. De mensen uit deze dorpsraad uiten dat zij verschillende zorgen hebben door de komst van de wolf. Zij vrezen voor de veiligheid van hun kleinvee, veiligheid van de bewoners en de veiligheid van de huisdieren. De zorgen die genoemd zijn door de ervaringsdeskundige zijn weergegeven in tabel 4.

Zorg	Aantal	Zorg	Aantal
Veiligheid van mensen	4	Veiligheid van huisdieren	4
Veiligheid van vee	3		

Tabel 4: *geïnterviewde zorgen uit interviews.*

Vergelijking nieuwsberichten en ervaringsdeskundigen.

De resultaten van de nieuwsberichten komen grotendeels overeen met de ervaringen van de deskundigen. Een duidelijk verschil tussen de ervaringsdeskundigen en de nieuwsartikelen is dat mensen onder nieuwsartikelen veel zorgen uiten over of er wel ruimte is voor de wolf. Het is duidelijk dat de vijf grootste zorgen zijn: Geen ruimte voor de wolf, veiligheid van kinderen, eigen veiligheid, veiligheid van vee en veiligheid van huisdieren. De labels veiligheid van kinderen en eigen veiligheid worden samengevoegd tot het label veiligheid voor mensen. Hiervoor is gekozen omdat er

in de praktijk geen verschil is tussen de veiligheid van kinderen en volwassenen. Daarom zal ook de communicatie niet verschillen en is het logisch om deze twee samen toe te voegen. Daarnaast maakt het de communicatie en de enquête efficiënter. De drie minst genoemde zorgen uit de nieuwsanalyse worden niet meegenomen in de enquête omdat deze in verhouding met de andere zorgen te weinig voorkomen. Daarnaast zijn deze zorgen ook niet genoemd door de ervaringsdeskundigen.

Ontwerpcriteria deelstap 4:

- Zorgen die spelen in Nederland zijn: Ruimte voor de wolf, Veiligheid van mensen, Veiligheid van vee en Veiligheid van huisdieren.
- Communicatie over de wolf langzaam op gang laten komen.

Uitkomst stap 5,6 & 7.

De uitkomst van deelstap vijf, zes en zeven leveren een aantal enquêtevragen op. Deze enquête is te vinden in bijlage 1. Om de enquêtevragen op te stellen is gebruik gemaakt van de discrete emotie theorie en de natuurbeelden theorie. Uit deze twee theorieën zijn een aantal ontwerpcriteria gekomen.

Ontwerpcriteria deelstap 5,6 & 7:

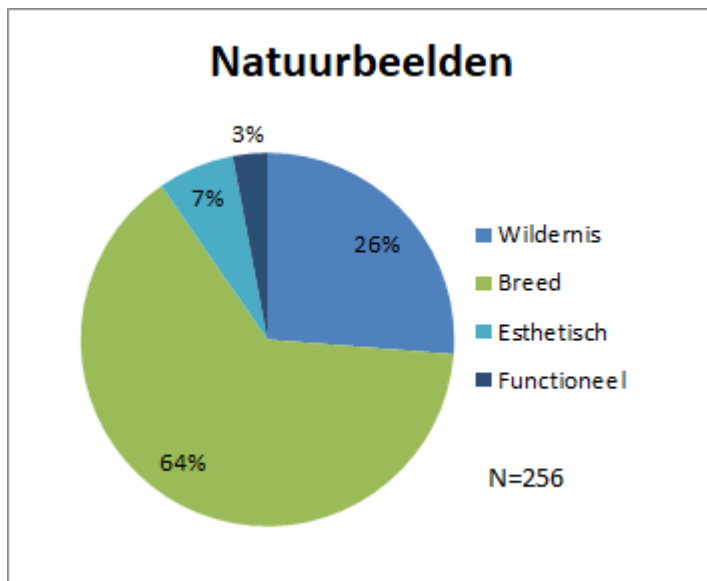
- Het communicatieplan bevat een beschrijving van de natuurbeelden.
- In communicatie over de natuurbeelden duidelijk maken welk aspect van de natuur wordt gewaardeerd.
- De communicatie moet aansluiten bij de natuurbeelden die voorkomen in de gemeente.
- De communicatie moet aansluiten bij de zeven discrete emoties die de inwoners ervaren bij de wolf.
- Het communicatieplan geeft een beschrijving in hoeverre deze emoties voorkomen in de gemeente Renkum.
- Gebruik pacing and leading om te communiceren over de emotie angst.
- Alleen communiceren over zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie.
- Een zorg waar meer foute antwoorden zijn gegeven heeft meer urgentie.

Uitkomst stap 8. Opstellen en uitzetten van enquête

Zoals bij deelstappen 4, 5, 6 en 7 is beschreven is er gewerkt aan een enquête. Deze enquête is afgenomen onder de bewoners van de gemeente Renkum. De uitkomst van deelstap acht zijn de resultaten van deze enquête.

Resultaten uit de enquête

Uit de afgenomen enquête zijn verschillende resultaten gekomen. Totaal hebben 414 mensen de enquête ingevuld. 256 van de respondenten hebben de enquête afgemaakt en wonen in de gemeente Renkum. Dit zijn de respondenten die zijn meegenomen in de resultaten. Hieronder worden de resultaten per onderwerp weergegeven. De respondenten hadden een leeftijd tussen de 18 en 86 jaar. De gemiddelde leeftijd was 50 jaar. Van de respondenten heeft 101 aangegeven man te zijn en 148 vrouw. 7 respondenten wilde dit liever niet invullen.



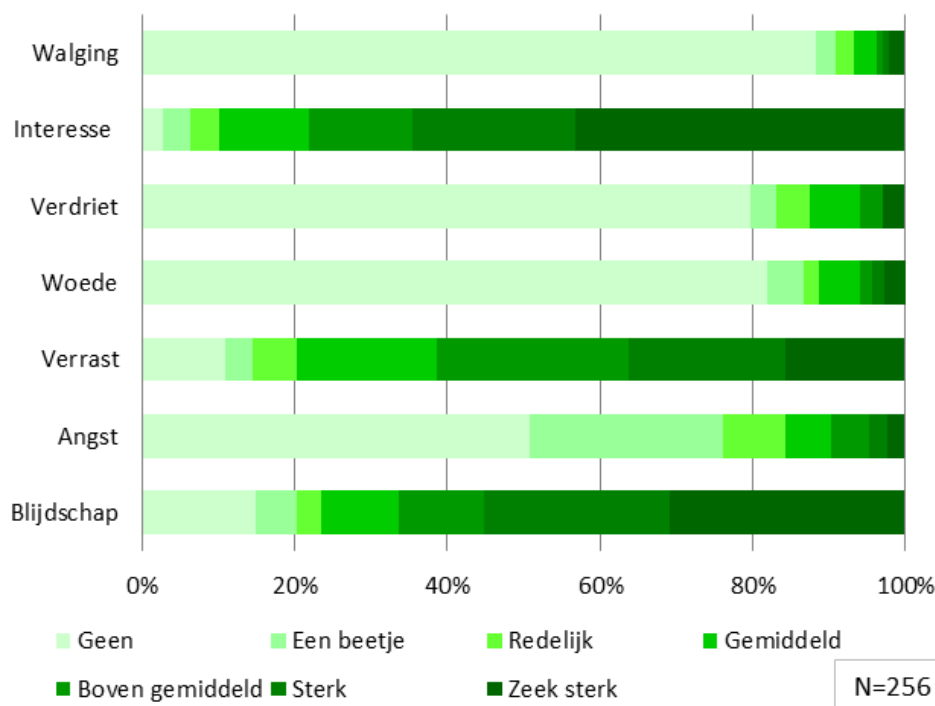
Natuurbeelden: Zoals te zien in figuur 7 heeft de meerderheid van de respondenten in de gemeente Renkum een breed natuurbeeld (64%). Daarop volgt het wildernis natuurbeeld (26%). Daarna volgt het esthetische beeld met slechts 7% en als laatste functioneel natuurbeeld met 3%.

Figuur 7: Resultaat natuurbeelden

Emotie

Zoals te zien in figuur 8 hebben respondenten aangegeven voornamelijk positieve emoties te ervaren wanneer ze denken aan de wolf. 85% van de mensen die de enquête hebben ingevuld geven aan blijdschap te ervaren, voor interesse is dat zelfs 93%. Voor de negatieve emoties zoals woede geeft 18% aan deze emotie te ervaren. Bij de emotie angst gaven 49% aan deze emotie te ervaren. Het grootste deel hiervan ervaart de emotie maar minimaal.

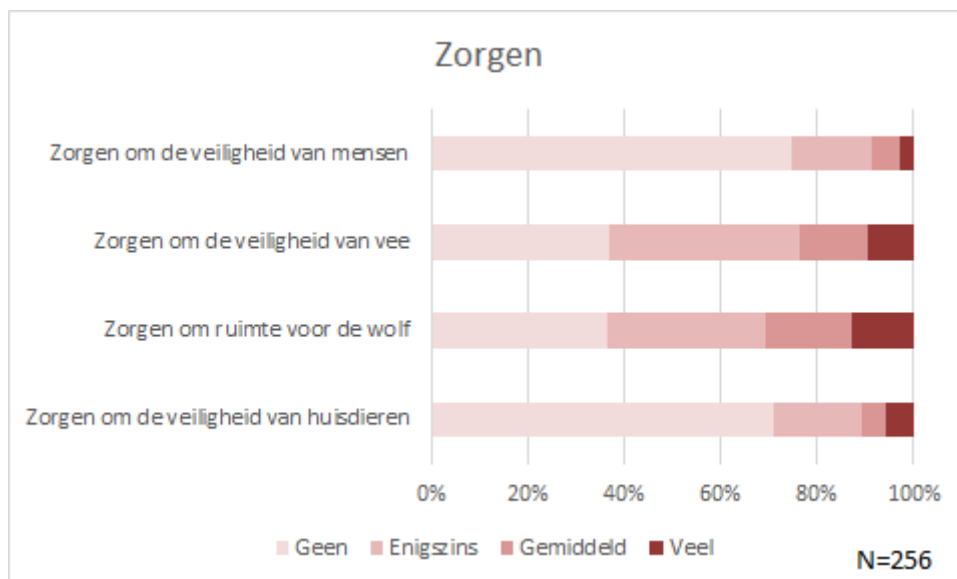
Emoties die mensen voelen bij de wolf



Figuur: 8 Resultaat emoties.

Zorgen

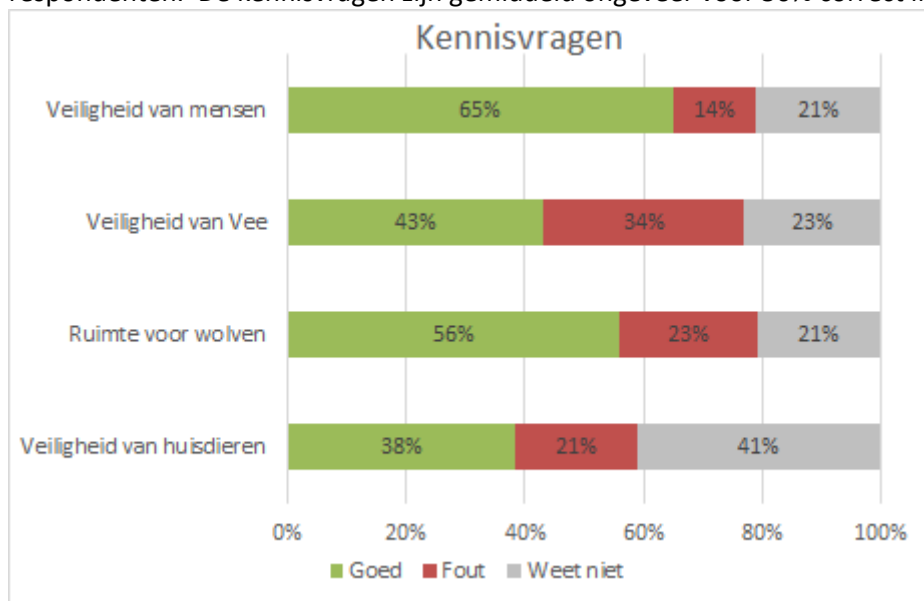
Uit de enquête blijkt dat de zorgen vrij verdeeld liggen. De meerderheid van de respondenten die zorgen ervaart, heeft in de enquête aangegeven die zorgen slechts enigszins te ervaren. Per zorg zijn er ook mensen die hebben aangegeven deze zorg 'veel' te ervaren. Toch is dit een duidelijke minderheid. Dat is voor Zorgen om veiligheid van mensen 3%. Voor Zorgen om veiligheid van vee is dat 6%. Voor Ruimte voor de wolf is dat 9%. Voor de zorg om veiligheid van huisdieren is dat 13%.



Figuur 9: Zorgen van de respondenten.

Toetsing van kennis

Voor de toetsing van de kennis zijn per zorg drie of vier vragen opgesteld. Alle antwoorden per zorg zijn bij elkaar opgeteld. Dit geeft een totaal aantal aan goede, foute en weet niet antwoorden per zorg. De resultaten hiervan zijn te zien in figuur 9. Alleen respondenten die aangaven zich zorgen te maken over een onderwerp kregen kennisvragen te zien over dat onderwerp. Voor het onderwerp veiligheid van mensen, hebben 65 respondenten aangegeven zich daar zorgen over te maken. Voor veiligheid van vee zijn dat er 162, ruimte voor wolven 163 en veiligheid van huisdieren telt 74 respondenten. De kennisvragen zijn gemiddeld ongeveer voor 50% correct ingevuld.



Figuur 9: Resultaat kennisvragen.

Conclusie van de resultaten van de enquête

Uit de resultaten is als eerste te concluderen dat de respondenten zich zorgen maken over de verschillende aspecten van de wolf. Als tweede is het duidelijk dat onder de deelnemers het brede natuurbeeld veruit het grootste is. Met als kleine tweede het wildernis natuurbeeld. Het blijkt ook dat de deelnemers vooral positieve emoties ervaren als zij denken aan de wolf, maar dat toch 50% enige vorm van angst ervaart. Vooral de mensen die zich zorgen maken over de veiligheid van mensen ervaren de emotie angst. Als laatste blijkt dat deelnemers ongeveer 50% van de kennisvragen goed konden beantwoorden. De andere helft van de vragen is beantwoord met 'weet ik niet' of een fout antwoord. Hieruit blijkt dus dat er een groep mensen in Renkum is die baat zou hebben bij het ontvangen van correcte informatie over de wolf.

Verklaring van de aannames die gedaan zijn.

De steekproef van de enquête was niet groot genoeg om statistisch iets over de uitkomst te kunnen zeggen. Het doel van deze enquête was dan ook om te toetsen of de verwachtingen uit de vorige deelstappen bevestigd werden. Uit de resultaten van de enquête zijn alleen verbanden gelegd tussen de geuite zorgen en het kennisniveau. Zoals eerder genoemd kregen deelnemers alleen kennisvragen over de zorgen die zij geuit hadden. Als zij geen zorgen hadden kregen zij geen kennisvragen. Hiervoor is gekozen omdat het doel van dit plan is om zorgen weg te nemen door inwoners van correcte informatie te voorzien.

Uit deelstap vier kwam een aantal zorgen, die mogelijk gebaseerd zijn op desinformatie. In deelstap vier was niet te toetsen of deze zorgen gebaseerd waren op desinformatie. Door kennisvragen te stellen in de enquête kan er iets gezegd worden over de hoeveelheid correcte informatie die mensen hebben. Omdat uit de resultaten blijkt dat meer dan 200 mensen minimaal één fout antwoord hebben gegeven kan worden gezegd dat inwoners van de gemeente Renkum gebaat zijn bij communicatie over de wolf.

Arjen Buijs stelde dat het brede natuurbeeld het grootste natuurbeeld is in Nederland (Buijs A. , 2009). Dit kwam ook uit de resultaten van de enquête. Daarnaast werd duidelijk dat het wildernis-natuurbeeld het een na grootste is. Omdat de uitkomst van de enquête en Arjan Buijs hetzelfde beweren, wordt dus de aanname gedaan dat de enquête-uitkomst over de natuurbeelden representatief is voor de gemeente Renkum.

Uit het onderzoek van Straka (Straka & Jacobs, 2018) bleek dat de meerderheid van de respondenten positief tegenover de wolf staat. Dit kwam ook uit de resultaten van de enquête; de emotie interesse komt het meest voor onder de respondenten. Omdat zowel het onderzoek van Straka als de uitkomst van de enquête hetzelfde beweren, wordt dus de aanname gedaan dat de enquête uitkomst over de emoties representatief is voor de gemeente Renkum.

Over de verbanden tussen zorgen & emoties en zorgen & natuurbeelden konden geen harde uitspraken worden gedaan. Dit komt omdat er geen literatuur aanwezig is om deze uitkomsten te onderbouwen. Ook kon er geen uitspraak gedaan worden over alleen de uitkomst van de enquête omdat de steekproef daarvoor te klein was. Er waren 265 bruikbare respondenten. Voor een representatieve steekproef zijn minimaal 380 respondenten nodig.

Analyse van de resultaten van deelstap 4 en 8.

De mate van bezorgdheid die uit de enquête blijkt, komt overeen met de zorgen die gevonden zijn uit de nieuwsanalyse en de gesprekken met ervaringsdeskundigen. De eigen veiligheid lijkt in de nieuwsartikelen analyse belangrijker dan in de enquête uitkomst. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat enkele mensen onder meerdere nieuwsberichten hebben geantwoord, wat een vertekend beeld

geeft van de resultaten. Bij de enquête was het niet mogelijk om de enquête meerdere keren in te vullen. De enquête bevestigt het resultaat dat mensen zich zorgen maken over de ruimte voor de wolven.

De theorie van Arjen Buijs wordt in de enquête bevestigd, namelijk dat het brede natuurbeeld het typische natuurbeeld is voor burgers in Nederland. De analyse van de enquêtevragen over de natuurbeelden geeft aan dat twee natuurbeelden het meest voorkomen. Dat zijn de natuurbeelden wildernis en breed. Deze natuurbeelden komen naar voren bij 90% van de respondenten en dit komt overeen met de theorie van Arjen Buijs. Als laatste blijkt dat mensen vooral positieve emoties hebben bij de wolf. Toch geeft 50% van de respondenten aan een vorm van angst te ervaren bij de wolf. Dit is evenveel als walging, woede en verdriet samen. De enquête geeft dus aan dat angst de grootste negatieve emotie is.

Om de communicatie bij zoveel mogelijk mensen aan te laten sluiten is er gekozen om te communiceren vanuit de twee grootste natuurbeelden, namelijk breed en wildernis. Hierdoor kunnen meer communicatie-uitingen worden gedaan voor de meest voorkomende natuurbeelden. Daarnaast is er gekozen om wat betreft de emotie alleen in te gaan op de emotie angst en interesse. Dit komt omdat evenveel mensen angst ervaren als verdriet, woede en walging samen. De reden hiervoor is dezelfde als bij de natuurbeelden.

Ontwerpcriteria deelstap 8:

- Communiceer vanuit natuurbeeld: breed en wildernis.
- Communiceer over emotie: angst en interesse.
- Communiceer over alle zorgen.



Hoofdstuk 4. Programma van eisen

4 Programma van eisen

In dit hoofdstuk is deelstap negen beschreven. De randvoorwaarden uit de clusters 'Opbouw' en 'Inhoud' zijn concreet gemaakt in de deeltappen één tot en met acht. Deze acht deeltappen leverden elk een aantal ontwerpcriteria op. Deze zijn samengevoegd in de lijst met ontwerpcriteria. Deze lijst is opgenomen in bijlage 2. Om met al deze ontwerpcriteria tot een eindresultaat te kunnen komen, is de lijst met ontwerpcriteria doorgenomen met de opdrachtgever Andre Menting.

Tijdens dit gesprek zijn allereerst alle dubbele eisen eruit gehaald. In het gesprek gaf de opdrachtgever aan dat hij behoefte heeft aan een dynamisch communicatieplan. De opdrachtgever wil zelf kunnen bepalen welke communicatie uitingen gedaan worden. Daarnaast wil hij graag dat er creatief naar oplossingen gekeken wordt. Het is niet nodig om het communicatieplan te laten lijken op andere plannen die binnen de gemeente zijn geschreven. De eis *"Structuur moet aansluiten bij de huidige manier van werken"* is dus uit het programma van eisen weggelaten. Hierbij sluit ook aan dat de eisen die aangeven hoe de uitvoering geregeld moet zijn uit de lijst zijn weggelaten. Zo is de eis *"alleen het team beleid ruimtelijk domein heeft een uitvoerende functie"* weg gelaten omdat deze te weinig ruimte over laat. Deze mogen wel terugkomen in het uiteindelijke communicatieplan maar zijn een aanbeveling in plaats van een concrete eis.

Zo is de gehele lijst met ontwerpcriteria gecondenseerd tot het volgende programma van eisen. Het resultaat daarvan is een werkbaar lijst met alle eisen. Met dit programma van eisen is het eindproduct opgesteld. Hieronder is het uiteindelijke programma van eisen weergegeven in tabel 5. Per eis is weergegeven uit welk cluster van randvoorwaarden deze eis voortkomt.

Randvoorwaarden -cluster	Programma van eisen:
Opbouw	1. Schematische weergave van uren, kosten, planning en activiteit.
Opbouw	2. De onderdelen van het communicatiecanvas 2.0 moeten worden beschreven in het communicatieplan.
Inhoud	3. De volgende punten moeten duidelijk worden in communicatie met burgers: - Wie het beleid bepaalt. - Wie het beleid uitvoert.
Inhoud	4. Communicatie moet aansluiten bij natuurbeelden die voorkomen in de gemeente.
Inhoud	5. Communicatie moet aansluiten bij de emotie 'angst' en 'interesse'.
Inhoud	6. Communiceer feitelijke informatie over zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie.
Inhoud	7. Gebruik 'pacing and leading' in de communicatie over angst.
Eindproduct	8. Gebruik in communicatie 'story telling'. Dit kan bijdragen dat inwoners begrip krijgen voor het handelen van de gemeente, ook als iets niet kan.
Eindproduct	9. Communiceer als gemeente een duidelijke boodschap; in begrijpbare taal, inhoudelijk kloppend en intern goed gecommuniceerd.
Eindproduct	10. Van 'vertellen' naar 'in gesprek'.

Eindproduct	11. Het eindproduct is een concreet proactief communicatieplan.
Eindproduct	12. Communicatie is beschreven per publieksgroep, de publieksgroepen worden bepaald door de zorgen die er zijn.
Eindproduct	13. Het communicatieplan bevat een beschrijving hoe de natuurbeelden en emoties kunnen worden ingezet in de communicatie over de wolf.

Tabel 5: *Programma van eisen per cluster.*

Om het programma van eisen uit te kunnen werken tot een eindproduct is de volgende visie opgesteld: *“De gemeente Renkum leeft met haar burgers mee en wil daarom dat iedereen zorgeloos kan wonen in deze prachtige gemeente. Om het beleid van de provincie rondom de wolf te kunnen uitvoeren zonder een escalatie van het maatschappelijk debat, verstrekt de gemeente duidelijke, betrouwbare en volledige informatie.”* Deze visie is als basis gebruikt voor het opstellen van het communicatieplan.



Hoofdstuk 5. Eindproduct

5 Eindproduct

De laatste stap van dit plan, stap 10, was het vormgeven van het eindproduct, dat is: het communicatieplan. In stap negen zijn de randvoorwaarden uit cluster 'Eindproduct' concreet gemaakt in het programma van eisen. Met dit programma van eisen is het communicatieplan opgesteld. Met dit eindproduct wordt voldaan aan de doelstelling: *'de gemeente wil door het communiceren van correcte informatie zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie wegnemen'*.

Het communicatieplan is opgenomen als losstaand document. Deze is opgenomen als bijlage 5. Hiervoor is gekozen om de opdrachtgever een concreet en overzichtelijk plan te leveren. Al het achterliggende onderzoek dat is gedaan om tot het communicatieplan te komen is weergegeven in het onderzoeksrapport. Dit is bedoeld als naslagwerk voor de opdrachtgever. Het communicatieplan is opgedeeld in drie delen, zoals beschreven staat in het communicatiecanvas 2.0. Daarmee is voldaan aan eis twee uit het programma van eisen.

Deel 1. Een analyse van de gemeente die uiteindelijk leidt tot de communicatievraag.

In dit deel van het communicatieplan staat de communicatievraag beschreven. Ook staat hier een interne- en een externe analyse beschreven. Daarmee is voldaan aan eis negen uit het programma van eisen.

Deel 2. Een beschrijving van de publieksgroepen.

In dit deel worden de natuurbeelden en emoties die leven in de gemeente Renkum beschreven met daarbij voorbeelden van communicatie-uitingen. Deze voorbeelden zijn gebaseerd op de natuurbeelden theorie. Bij elke publieksgroep beschrijving worden voorbeelden gegeven van mogelijke communicatie uitingen. Deze voorbeelden zijn gebaseerd op de natuurbeelden theorie, de discrete emotie theorie, pacing and leading en de bronnen onder het kopje 'correcte informatie van de zorg'. (Linnell, Andersen, & Balciuskas, 2002), (Wolven in Nederland, Z.D.), (Landschap vzw, Z.D.), (Wolf-center, Z.D.), (Doggo, Z.D.), (Wolf-fencing, Z.D.), (Canine Efficiency, Z.D.), (Bij12, 2017), (tikkunen & Kojola, 2019), (Peltola & Heikkilä, 2015). Hiermee is voldaan aan de eisen vier en vijf.

Hierna wordt de visie voor het communicatieplan beschreven. Deze visie is ontstaan uit het programma van eisen en is de leidraad voor de communicatie. Dan volgt een puntsgewijze beschrijving van de inhoud van de publieksgroepen. Hierna worden de publieksgroepen beschreven. Deze groepen worden beschreven aan de hand van de vier zorgen die geïnventariseerd zijn uit de enquête. Hiermee is voldaan aan eis zes uit het programma van eisen.

De communicatie uitingen moeten de volgende elementen bevatten. Als eerste wordt er aangesloten bij de emotie. Dit wordt gedaan met de discrete emotie theorie en pacing and leading. Daarna wordt aangesloten bij een natuurbeeld. Dit gebeurt met de natuurbeeldentheorie die in hoofdstuk twee is beschreven. Daarna wordt feitelijke informatie overgebracht. Deze informatie staat per publieksgroep beschreven.

Deel 3. De beschreven communicatiemogelijkheden

In dit deel van het communicatieplan worden de communicatiemiddelen beschreven. Deze middelen zijn gebaseerd op een of meerdere eisen uit het programma van eisen. Per middel is een inschatting gemaakt van de kosten en uren die nodig zijn. Daarmee wordt voldaan aan eis één uit het programma van eisen.

De middelen zijn opgedeeld in vier scenario's. Doordat verschillende scenario's zijn beschreven kan de gemeente op deze situaties actief reageren in de communicatie. Dit maakt het plan proactief. Daarmee wordt voldaan aan de eis *'Het eindproduct is een concreet en proactief communicatieplan'*. Per eis is gezocht naar minimaal één middel om in communicatie aan deze eis te voldoen. De verantwoording voor alle middelen is opgenomen als bijlage 4.

Deze scenario's komen voort uit het interprovinciaal wolven plan. De scenario's die ook van toepassing zijn op de gemeente Renkum zijn overgenomen (IPO, 2016).



Hoofdstuk 6. Reflectie

6 Reflectie

In dit hoofdstuk wordt er kritisch gereflecteerd op de gebruikte methodes, de resultaten en duurzaamheid. Bij de methode wordt validiteit van het onderzoek besproken, de werving van de respondenten en de natuurbeelden. Daarna wordt er gekeken hoe de resultaten geïnterpreteerd zijn. Als laatste wordt er gereflecteerd op het voltooide communicatieplan.

Reproduceerbaarheid

Dit onderzoek is reproduceerbaar geschreven, maar zal hoogstwaarschijnlijk bij reproductie andere resultaten opleveren. Dit komt doordat de mening van mensen over de wolf op veel vlakken wordt beïnvloed. De meningen en emoties van inwoners zijn vaak vluchtig. Daarnaast wordt de mening van mensen ook bepaald door waarden en sociale structuren die op dat moment belangrijk zijn voor de persoon. Zo lezen mensen nieuws over de wolf, discussiëren erover en lezen artikelen. Al deze vormen van informatie kunnen de mening van mensen veranderen. Daarnaast is de steekproef niet representatief voor de gehele gemeente, wat ook niet de intentie was. De intentie was om uit te zoeken of er mensen zijn die zorgen hebben nu de wolf in Nederland is. Het rapport moet gezien worden als een contextafhankelijk en in de gemeente Renkum praktisch toepasbaar communicatieadvies.

Respondenten

De respondenten geven geen perfect beeld van de gemiddelde inwoner van Renkum. Dit komt omdat het aantal respondenten te laag was voor een statistisch significante steekproef. Daarnaast lag de gemiddelde leeftijd met vijftig jaar vrij hoog. Beide resultaten vormen geen probleem voor het onderzoek omdat de intentie niet lag op een significante steekproef. De meeste onderzoeksresultaten waren te toetsen aan een bron. Zoals het of het brede natuurbeeld het grootste natuurbeeld is binnen de gemeente.

Natuurbeelden

Het inventariseren van de aanwezige natuurbeelden zijn een toetsing geweest van de theorie van Arjen Buijs. Met de bevestiging dat het brede natuurbeeld het grootste beeld is in Nederland. Een mogelijk probleem bij de enquêtevragen over natuurbeelden zou kunnen zijn dat alle vragen elke keer waren opgedeeld in wildernis, breed, esthetisch en als laatste functioneel. Het zou mogelijk geweest zijn dat mensen hun mening hebben laten sturen omdat de stellingen vrij sterk zijn. Zo hebben mensen bij de eerste stelling al duidelijk een standpunt ingenomen. De drie standpunten die daarop volgen zijn de drie uiterste andere standpunten die ingenomen kunnen worden over dat onderwerp. Het is mogelijk dat zij aan het eerste standpunt waar zij het mee eens waren vast willen houden. Als de vragen willekeurig waren ingedeeld zou dit misschien andere resultaten op kunnen leveren. Hiervoor is niet gekozen omdat voor deze functie in combinatie met de manier van vragenstellen geen tool te vinden was.

Resultaten

Aan het begin van dit onderzoek was de verwachting dat inwoners redelijk positieve emoties hebben ten overstaan van de komst van de wolf, maar dat er wel zorgen zouden zijn. Deze verwachting komt uit een studie onder studenten in Nederland en Duitsland (Straka & Jacobs, 2018). Deze verwachting werd bevestigd in de enquête. Een mogelijke verklaring voor deze resultaten is het feit dat Renkum een zeer groene gemeente is en de mensen in de gemeente zich erg betrokken voelen bij deze natuur. Ook ligt de gemeente vlakbij de universiteit van Wageningen waar veel inwoners werken of studeren. Deze mensen hebben vaak een positievere mening over natuur dan mensen zonder groene achtergrond.

De resultaten van de kennisvragen uit de enquête bleken overeen te komen met de resultaten uit de nieuwsartikelen analyse. De kennisvragen in de enquête zijn gebaseerd op de zorgen. Per zorg konden maar een paar kennisvragen gesteld worden om de enquête niet te lang te maken. Ondanks dat er dus maar een paar vragen gesteld zijn, geven deze resultaten toch een vrij nauwkeurig beeld. Dit komt doordat de vragen gebaseerd zijn op de nieuwsartikelen analyse. Uit deze analyse bleek dat mensen vaak dezelfde (verkeerde) informatie gebruiken als argument. Deze verkeerde informatie is ook gebruikt bij het opstellen van de kennisvragen voor de enquête.

Evaluatie communicatieplan

Het is moeilijk te evalueren of het communicatieplan het gewenste effect heeft gehad. Dit komt omdat, zoals eerder uitgelegd, mensen op verschillende manieren informatie over de wolf ontvangen. Deze meningen kunnen snel, maar ook langzaam over tijd veranderen. Het is niet te onderzoeken wat de exacte invloed is geweest als dit communicatieplan is uitgevoerd. Wel kan er opnieuw onderzoek gedaan worden om te zien of de zorgen veranderd zijn, dit is opgenomen in de aanbevelingen. Uit dit vervolgonderzoek zou kunnen worden geconcludeerd dat het communicatieplan (positieve) invloed heeft gehad op de zorgen en kennis die inwoners hebben ten opzichte van de wolf. Echter kan dit niet met volledige zekerheid gezegd worden.

Duurzaamheid

Door in dit communicatieplan gebruik te maken van de natuurbeeldentheorie wordt er zo ruimte gecreëerd voor de verschillende visies op natuur. Daardoor voelen meer mensen zich gehoord. Het gaat er niet om dat een bepaalde visie op natuur duurzamer is dan een andere. Door samen te erkennen dat de wolf en daarmee de natuur waardevol is, is er ruimte om ook voor de toekomst deze natuur te behouden.



Hoofdstuk 7. Aanbevelingen

7 Aanbevelingen

Het is aan te raden dat de gemeente Renkum gedurende de uitvoering van dit communicatieplan in de gaten houdt wat andere organisaties aan informatie over de wolf verstrekken. De gemeente gaf aan dat als andere organisaties veel informatie gaan verstrekken, zij liever een minder actieve rol wil innemen in het verstrekken van informatie. Op deze manier wil zijn voorkomen dat zij informatie herhalen, wat door andere organisaties al is gecommuniceerd. Zij wil haar inwoners graag nieuwe informatie bieden.

Om effectief te kunnen blijven communiceren na het uitvoeren van dit communicatieplan is het verstandig dat de gemeente Renkum over vier jaar een nieuw onderzoek doet naar de zorgen en emoties onder haar inwoners. De reden hiervoor is dat wolven dan al een redelijke tijd in Nederland gevestigd zijn. In deze periode kan de mening en kennis van mensen veranderen. Daarnaast is dan de periode voorbij waarin boeren, die geen preventieve maatregelen genomen hebben, gecompenseerd worden voor wolvenschade. Het is niet te met zekerheid te voorspellen hoe inwoners over vier jaar tegen de wolf aankijken. Daarom is het verstandig om een vervolgonderzoek te doen. Dit vervolgonderzoek zou een herhaling kunnen zijn van dit onderzoek. Bijvoorbeeld van alle genomen stappen of alleen van de enquête. Met deze informatie kan opnieuw geëvalueerd worden of en hoe er gecommuniceerd kan worden in de toekomst.



Hoofdstuk 8. Geciteerde werken

8 Geciteerde werken

(sd).

- AD. (2018, september 30). *binnenland/actie-tegen-afschot-duizend-edelherten-in-oostvaardersplassen*. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van ad: <https://www.ad.nl/binnenland/actie-tegen-afschot-duizend-edelherten-in-oostvaardersplassen~aa684941/>
- Ahmed, M., Ejaz, m., Jahangeer, A., Kahn, S., Riaz Hashmi, S. S., Jawaid, T., & Nasir, S. (2019). Frequency and Associated Factors of Parental Refusal to Perform Lumbar Puncture in Children with Suspected Central Nervous System Infection: A Cross-sectional Study. *Cereus*, 11(9). doi: 10.7759/cureus.5653
- Alaie, R. (Z.D.). Storytelling Betekenis, Tips, Methode, Model, Uitleg & Voorbeelden. Nederland. Opgeroepen op november 15, 2019, van <https://hetnlpcollege.nl/storytelling-tips/>
- Bakker, P. (2018, mei 16). 39 online nieuwsmerken bereik. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van SVDJ: <https://www.svdj.nl/de-stand-van-de-nieuwsmedia/39-online-nieuwsmerken-bereik/>
- Bath, A. (2000). *Human Dimensions in Wolf Management in Savoie and Des Alpes*. Saint John's: Memorial University of Newfoundland.
- Bij12. (2017). *Brochure-BIJ12-Bescherming-van-vee-tegen-wolven*. Opgeroepen op december 1, 2019, van Bij12: <https://www.bij12.nl/assets/Brochure-BIJ12-Bescherming-van-vee-tegen-wolven-3.definitief-1.pdf>
- Bruinderink, G. W., & Lametsma, D. R. (2013). *Voorstel voor een wolvenplan voor Nederland*. Wageningen: Alterra. Opgeroepen op november 22, 2019
- Buijs, A. (2009). *Natuurbeeld, publieke visies op natuur en de consequenties voor het natuurbeheer*. Wageningen universiteit, Bos en natuurbeleid. Wageningen: Wageningen Universiteit. Opgeroepen op Oktober 7, 2019
- Buijs, A., & Volker, K. (1997). *Publiek draagvlak voor natuur en natuurbeleid*. Wageningen: DLO-staring Centrum.
- Busschots, M., & Elstgeest, M. (2006). *projectcommunicatie-als-veranderinstrument*. Opgeroepen op december 1, 2019, van ondersteen: <http://www.ondersteen.nl/wp-content/uploads/2011/04/projectcommunicatie-als-veranderinstrument.pdf>
- Canine Efficiency. (Z.D.). *homepage*. Opgeroepen op december 12, 2019, van Canine Efficiency: <http://canineefficiency.com/>
- CBS. (2019). *Transport en mobiliteit*. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van CBS: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatschappij/verkeer-en-vervoer/transport-en-mobiliteit/mobiliteit/verkeersongevallen/categorie-verkeersongevallen/doden-en-gewonden-in-het-wegverkeer>
- Del Vicario, M., Scala, A., Caldarelli, G., Stanley, E. H., & Quattrociocchi, W. (2017, januari 11). *Modeling confirmation bias and polarization*. Opgeroepen op december 9, 2019, van Nature: <https://www.nature.com/articles/srep40391>
- Doggo. (Z.D.). *Wandelen met je hond in een wolvengebied*. Opgeroepen op december 6, 2019, van Doggo: <https://www.doggo.nl/artikelen/recreatie/wandelen-met-je-hond-in-wolvengebied/>
- Drenthen, M. (2015). *De wolf en de dierenvriend*. Zoetermeer: Klement.
- Drummond, F. J., Reidy, M., Wagner, C., Livingstone, V., Drennan, J., Murphy, M., . . . Hegart, J. (2019). Health Literacy Influences Men's Active and Passive Cancer Information Seeking. *Health Literacy Research and Practice*, 3(3), 147-160.
- Gemeente Renkum. (2017). *Communicatievisie*. Oosterbeek, Gelderland, Nederland. Opgeroepen op november 15, 2019, van Beschikbaar via intranet gemeente Renkum
- Heberlein, T., & Ericsson, G. (2008). Public attitudes and the future of wolves *Canis lupus* in Sweden. *Wildlife Biology*, 14(3), 391-394.

- Hoobyar, T., & Dotz, T. (2013). *The Essential Guide to Neuro-Linguistic Programming*. New York City: William Morrow Paperbacks.
- IPO. (2016). *Operationeel Draaiboek Wolf*. Den Haag: IPO. Opgeroepen op 11 22, 2019
- IPO. (2019). *interprovinciaal wolvenplan*. Den Haag: IPO. Opgeroepen op 11 22, 2019
- Irene, L. (2019, mei 1). afschieten stel dat hij mijn kleinkind pakt. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van Groene: <https://www.groene.nl/artikel/afschieten-stel-dat-hij-mijn-kleinkind-pakt>
- Kaat, T. (2008). *De invloed van risicoperceptie, self-efficacy en involvement op informatiezoekend gedrag: toetsing van het Framework of Risk Information Seeking*. Enschede: Universiteit Twente.
- Landschap vzw. (Z.D.). *Moeten we bang zijn*. Opgeroepen op december 1, 2019, van Welkom wolf: <http://welkomwolf.be/moeten-we-bang-zijn>
- Langers, F., Mattijssen, T., Buijs, A., Steingröver, E., & Westerink, J. (2013). *Ethiek, emoties en ophef over dieren in*. Wageningen: Alterra.
- LICG. (Z.D.). *feiten en cijfers*. Opgeroepen op november 24, 2019, van Minder honden beten: <https://www.minderhondenbeten.nl/bijtincidenten/feiten-en-cijfers/#toedracht-van-de-incidenten>
- Linnell, J. D., Andersen, R., & Balciuskas, L. (2002). *The fear of wolves: A review of wolf attacks on humans*. NINA NIKU Stiftelsen for naturforskning og kulturminneforskning. Opgehaald van https://www.researchgate.net/publication/236330045_The_fear_of_wolves_A_review_of_wolf_attacks_on_humans
- Menting, A. (2019, september 16). Project bespreking. (K. Koopman, & M. Hoogerwerf, Interviewers) Oosterbeek.
- Michels, W. (2019). *Communicatie handboek* (6 ed.). Groningen: Noordhoff.
- Ministerie van Economische Zaken. (2014, juni 25). Staatscourant van het Koninkrijk der Nederlanden. 's Gravenhage, Zuid-Holland, Nederland. Opgeroepen op december 4, 2019, van <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2014-18306.pdf>
- Ministrie van Landbouw Natuur en Voedselkwaliteit. (1992, mei 21). Habitatrichtlijn: soort van habitatrichtlijn Bijlage II. Den Haag, Zuid-Holland, Nederland. Opgeroepen op november 15, 2019, van <https://minInv.nederlandsesoorten.nl/content/habitatrichtlijn-soort-van-habitatrichtlijn-bijlage-ii>
- Musiani, M., & Botani, L. (2010). *The World of Wolves. New Perspectives on Ecology*. Calgary: University of Calgary Press.
- Nelissen, S., Beullens, K., Lemal, M., & Van den Bulck, J. (2015). Fear of cancer is associated with cancer information seeking, scanning and avoiding: a cross-sectional study among cancer diagnosed and non-diagnosed individuals. *Health and information libraries journal*, 32(2), 107-119.
- Nuevo, R., Wetherell, J. L., Montorio, I., Ruiz, M. A., & Cabarea, I. (2009). Knowledge about aging and worry in older adults: Testing the mediating role of intolerance of uncertainty. *Aging & Mental Health*, 13(1), 135-141. doi:<https://doi.org/10.1080/13607860802591088>
- Overheid. (2014, 06 30). *staatscourant*. Opgeroepen op 11 22, 2019, van officiële bekendmakingen: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stcrt-2014-18306.html>
- Overheid. (2019). *Wet milieubeheer*. Opgeroepen op november 22, 2019, van Wetten overheid: https://wetten.overheid.nl/BWBR0003245/2019-07-01/#Hoofdstuk1_Paragraaf1.2_Artikel1.2
- Pelsmacker, P., Geuens, M., & Bergh, J. (2019). *Marketingcommunicatie* (6 ed.). Amsterdam: Pearson Benelux B.V.
- Peltola, T., & Heikkilä, J. (2015). response-ability in wolf-dog conflicts. *European Journal of Wildlife Research*, 61, 711-721.

- Provincie Gelderland. (2019, Mei 21). Besluit van de gedeputeerde staten van de provincie Gelderland houdende regels omtrent preventie wolvenschade Instellingsbesluit Gebiedscommissie preventie wolvenschade Gelderland. Arnhem, Gelderland, Nederland. Opgeroepen op november 30, 2019, van http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Gelderland/CVDR624536/CVDR624536_1.html
- Provincie Gelderland. (2019, Maart 29). PROVINCIAAL BLAD. Arnhem, Gelderland, Nederland. Opgeroepen op december 2 2019, van https://www.gelderland.nl/bestanden/Documenten/Gelderland/03Natuur/190611_Leefgebied_wolf.pdf
- Reijnders, E. (2015). *Basisboek interne communicatie*. Assen: Gorcum B.V., Koninklijke van. Rijksoverheid. (Z.D.). *Desinformatie en nepnieuws*. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van Rijksoverheid: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/desinformatie-nepnieuws/oorzaken-redenen-nepnieuws-op-internet-social-media>
- Røskaft, E., Händel, B. F., Bjerke, T., & Kaltenborn, B. P. (2007). Human Attitudes Towards Large Carnivores in Norway. *Wildlife Biology*, 172-185.
- Staatsbosbeheer. (Z.D.). *magazine wolf*. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van staatsbosbeheer: <https://www.staatsbosbeheer.nl/magazine-wolf>
- Straka, T., & Jacobs, M. (2018). Understanding the Acceptability of Wolf Management. *human dimensions of wildlife*, artikel in voorbereiding. Opgeroepen op september 25, 2019
- Swenson, J., & Andrén, H. (2005). A tale of two countries: large carnivore depredation and toward Wolves. *Wildlife Soc*, 575-584.
- swov. (2019). *Verkeersdoden in Nederland*. Opgeroepen op november 25, 2019, van Swov wetenschappelijk onderzoek verkeersveiligheid: <https://www.swov.nl/feiten-cijfers/factsheet/verkeersdoden-nederland>
- tikkunen, M., & Kojola, I. (2019, juli 16). Hunting dogs are at biggest risk to get attacked by wolves near wolves' territory boundaries. *Mammal Research*, 4, 581-586.
- Tomkins, S. (1962). *affective therapy, thomkins affect*. Opgeroepen op oktober 7, 2019, van affective therapy: http://www.affectivetherapy.co.uk/Tomkins_Affect.htm
- Vos, M., & Schoemaker, H. (2017). *Geïntegreerde communicatie* (10 ed.). Amsterdam: Boom Uitgevers.
- Wolf-center. (Z.D.). *Wolvengedrag*. Opgeroepen op november 25, 2019, van Wolf-center: <https://www.wolf-center.eu/informatie/wolvengedrag>
- Wolf-fencing. (Z.D.). *BENT U AL VOORBEREID OP DE WOLF?* Opgeroepen op december 21 2019, van wolf fencing: <https://www.wolf-fencing.nl/>
- Wolven in Nederland. (Z.D.). *De wolf*. Opgeroepen op december 1, 2019, van wolven in Nederland: <https://www.wolveninnederland.nl/>



Hoofdstuk 9. Bijlagen

9 **Bijlagen**

Bijlage 1: Enquête

Bijlage 2: Ontwerpcriteria

Bijlage 3: Verantwoording gekozen methode deelstap 2.

Bijlage 4: Verklaring van de middelen

Bijlage 5: Het communicatieplan

Bijlage 1: enquête



Enquête over de natuur en de wolf

Woont u in de gemeente Renkum? *

- ☐ Ja ik woon in de gemeente Renkum (Doorwerth, Heveadorp, Heelsum, Renkum, Oosterbeek, Wolfheze)
- ☐ Nee ik woon in een andere gemeente

Wat is uw geslacht? *

- ☐ Man
- ☐ Vrouw
- ☐ Zeg ik liever niet

Wat is uw leeftijd? *

☐

Wat is uw hoogst genoten opleiding? *

- ☐ Basisonderwijs
- ☐ Middelbaar onderwijs
- ☐ Middelbaar beroepsonderwijs (mbo)
- ☐ Hoger beroepsonderwijs (hbo)
- ☐ Wetenschappelijk onderwijs (wo)
- ☐ Zeg ik liever niet

Hoeveel kinderen heeft u die jonger dan 18 jaar zijn? *

Heeft u huisdieren of klein vee die wel eens buiten komen? Zo ja, welke? *

- ☐ Hond
- ☐ Kat

- ☐ Kip
- ☐ Geit
- ☐ Schaap
- ☐ Varken
- ☐ Nee ik heb geen huisdieren of klein vee/ mijn dieren komen nooit buiten.
- ☐ Anders, namelijk _____

Wat vindt u van de natuur op deze foto? (Caroig, 2007) *



Wat vindt u van de natuur op deze foto? (Hempel, 2014) *



Wat vindt u van de natuur op deze foto? (Heeuwen, 2017) *



Wat vindt u van de natuur op deze foto? (Dronkert, 2009) *



Hier ziet u vier stellingen over visie op natuur. *

	helemaal mee oneens	Mee oneens	neutraal	mee eens	helemaal mee eens
Alleen ongerepte wildernis is echte natuur	☐	☐	☐	☐	☐
Alles wat leeft is natuur	☐	☐	☐	☐	☐
Alleen landschappen (zoals duinen, heide, weilanden, etc.) zijn natuur	☐	☐	☐	☐	☐
De natuur is er alleen om benut te worden door de mens (de natuur levert bijvoorbeeld hout, vis, gas, steenkool etc.)	☐	☐	☐	☐	☐

Hier ziet u vier stellingen over het beheer van natuurgebieden. *

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De mens moet de natuur te allen tijden haar	☐	☐	☐	☐	☐

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
gang laten gaan					
De mens moet kosten wat het kost kwetsbare planten en dieren helpen met overleven in de natuur	☐	☐	☐	☐	☐
De mens moet ervoor zorgen dat alleen de huidige landschappen (duinen, heide, weilanden etc.) worden behouden	☐	☐	☐	☐	☐
De mens moet zoveel mogelijk de beschikbare materialen (hout, vis, gas, steenkool etc.) uit de natuur halen	☐	☐	☐	☐	☐

Als ik in de natuur ben dan: *

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
Wil ik verwonderd raken over de complexiteit van wilde natuur waar de mens zich niet mee bemoeit	☐	☐	☐	☐	☐
Ga ik actief op zoek naar planten en dieren die ik nog nooit heb gezien	☐	☐	☐	☐	☐
Wil ik het liefst landschappen (duinen, heide, weilanden etc.) die er vertrouwd uitzien bezoeken	☐	☐	☐	☐	☐
Wil ik dat de omgeving er verzorgd uitziet	☐	☐	☐	☐	☐

Hier ziet u vier stellingen over de wolf in Nederland. *

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens
De wolf hoort thuis in de echte wildernis en daar moet alles zijn gang kunnen gaan	☐	☐	☐	☐	☐
De wolf is een bijzonder dier, daarom moet deze beschermd worden	☐	☐	☐	☐	☐
De wolf kwam vroeger voor in ons landschap dus heeft hij hier nu ook een plaats	☐	☐	☐	☐	☐
De wolf mag er alleen zijn als deze een meerwaarde heeft voor de mens	☐	☐	☐	☐	☐

In hoeverre maakt u zich zorgen over de volgende onderwerpen u de wolf terug is in Nederland? *

Hier maak ik mij geen zorgen over.	Hier maak ik mij enigszins zorgen over.	Hier maak ik mij zorgen over.	Hier maak ik mij veel zorgen over.
------------------------------------	---	-------------------------------	------------------------------------

	Hier maak ik mij geen zorgen over.	Hier maak ik mij enigszins zorgen over.	Hier maak ik mij zorgen over.	Hier maak ik mij veel zorgen over.
Mijn eigen veiligheid en/of de veiligheid van (mijn) kinderen	☐	☐	☐	☐
De veiligheid van mijn huisdieren	☐	☐	☐	☐
De veiligheid van gehouden vee (zoals schapen)	☐	☐	☐	☐
Dat er te weinig ruimte is voor wolven in Nederland	☐	☐	☐	☐

Veiligheid van mensen *

	Waar	Niet waar	Weet ik niet
Als een wolf een mens ziet in zijn territorium zal hij altijd aanvallen	☐	☐	☐
Een wolf ziet een kind als natuurlijke prooi	☐	☐	☐
Een wolf voeren heeft geen gevolgen voor zijn gedrag	☐	☐	☐

In Frankrijk en Duitsland leven samen ongeveer 700 wolven. Hoeveel mensen denkt u dat er tussen 2000 en 2018 in deze landen werden gebeten door wolven? *

Ruimte in Nederland voor wolven *

	Waar	Niet waar	Weet ik niet
De wolven in Nederland hebben te weinig ruimte	☐	☐	☐
Wolven kunnen alleen leven in grote aaneengesloten bossen	☐	☐	☐
De wolven die op de Veluwe leven zijn uitgezet	☐	☐	☐

Veiligheid van huisdieren *

	Waar	Niet Waar	Weet ik niet
De meeste aanvallen van wolven op honden gebeuren op jachthonden in een natuurgebied	☐	☐	☐
Het dieet van wolven bestaat voor minder dan 1% uit huisdieren	☐	☐	☐
In de Nederlandse natuur is genoeg voedsel voor wolven	☐	☐	☐

Veiligheid van vee *

	Waar	Niet waar	Weet ik niet
In 2018 hebben de wolven in Nederland meer dan 200 schapen gedood	☐	☐	☐

De wolf eet liever schaap dan ree of hert

Waar

☐

Niet waar

☐

Weet ik niet

☐

Voor hoeveel procent bestaat het dieet van wolven in Duitsland uit vee (schapen, geiten etc.)? *

Geef voor elke emotie aan in hoeverre deze speelt als u denkt aan de wolf. 0 = Ervaar ik helemaal niet 6 = ervaar ik heel sterk. *

	0	1	2	3	4	5	6
Blijdschap	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Angst	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Verrast	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Woede	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Walging	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Verdriet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Interesse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Stel u zou van de gemeente informatie over de wolf willen ontvangen. Op wat voor manier zou u dan het liefst informatie ontvangen?

Heeft u nog opmerkingen?

Bijlage 2 Ontwerpcriteria

In deze bijlage vindt u een lijst van alle eisen die uit de onderzoeksfase zijn gekomen. Deze zijn per deelstap weergegeven.

Cluster:	Deelstap 1:	Gebruikte onderzoeksmethode: Gesprekken met verschillende afdelingen.
Opbouw	Onderzoek naar het communicatiebeleid van de gemeente.	Schematische weergave van uren, kosten, planning en activiteiten. Overzicht waar welke uren voor nodig zijn. Aantal uren en budget mag zelf ingevuld worden. Een rangschikking van communicatie uitingen op prioriteit. Het inzetten van de huidige communicatiekanalen van de gemeente Het team beleid ruimtelijk domein zal de uitvoerende functie hebben van het plan. De afdeling communicatie zal een ondersteunende rol hebben in het uitvoeren van het communicatieplan. Gebruik in communicatie 'story-telling'. Dit kan bijdragen dat inwoners begrip hebben voor het handelen van de gemeente. Ook als iets niet kan. Zet in op participatie Van 'vertellen' naar 'in gesprek' Communiqueer als gemeente een duidelijke boodschap; in begrijpbare taal, inhoudelijk kloppend en intern goed gecommuniceerd.
Cluster:	Deelstap 2:	Gebruikte onderzoeksmethode: Literatuuronderzoek, Referentieonderzoek, Gesprekken met verschillende afdelingen.
Opbouw	Beschrijving van de structuur van een communicatieplan.	Schematische weergave van uren, kosten, planning en activiteit Structuur van het communicatieplan moet aansluiten bij de huidige manier van werken. Alle onderdelen van het communicatiecanvas 2.0 moeten worden beschreven in het communicatieplan als hoofdstuk. Gebruik vragen uit het communicatiehandboek voor het invullen van de blokken. De organisaties Staatsbosbeheer, Renkumsbeekdal, wolven in Nederland, wolf-fencing, natuurmonumenten, Canine offencie en andere gemeentes worden beschreven in het eindproduct.
Cluster:	Deelstap 3:	Gebruikte onderzoeksmethode: Literatuuronderzoek.
Inhoud	Onderzoek naar de positie van de gemeente Renkum in het beleid omtrent de wolf.	Provincie bepaalt het beleid, de gemeente is uitvoerende partij. Wolf is beschermde diersoort. Wegvangen of beheren is verboden, ook voor gemeente Renkum. Provincie zet in op instandhouding van deze inheemse diersoort. Dus de gemeente Renkum ook. Schadeafhandeling gebeurt door BIJ12. 'Streef niet naar 100% draagvlak maar streef naar 100% geïnformeerd'. Melding van wolf in Renkum kan bij de organisatie Wolven in Nederland.
Cluster:	Deelstap 4:	Gebruikte onderzoeksmethode: Nieuwsberichtenanalyse,

		Interview met professionals, Enquête.
Inhoud	Onderzoek naar welke zorgen over de wolf leven.	Zorgen die spelen in Nederland zijn: Ruimte voor de wolf, Veiligheid van mensen, Veiligheid van vee en Veiligheid van huisdieren. Communicatie over de wolf langzaam op gang laten komen.
Cluster:	Deelstap 5,6 & 7:	Gebruikte onderzoeksmethode: Literatuuronderzoek, analyse deelstap 4, Enquête.
Inhoud	Enquêtevragen opstellen om de natuurbeelden, emoties en kennisniveau van inwoners te peilen.	Het communicatieplan bevat een beschrijving van de natuurbeelden. In communicatie over de natuurbeelden duidelijk maken welk aspect van de natuur wordt gewaardeerd. De communicatie moet aansluiten bij de natuurbeelden die voorkomen in de gemeente. De communicatie moet aansluiten bij de zeven discrete emoties die de inwoners ervaren bij de wolf. Het communicatieplan geeft een beschrijving in hoeverre deze emoties voorkomen in de gemeente Renkum. Gebruik pacing and leading om te communiceren over de emotie angst. Alleen communiceren over zorgen die gebaseerd zijn op desinformatie. Een zorg waarbij meer foute antwoorden op de kennisvragen zijn gegeven heeft meer urgentie.
Cluster:	Deelstap 8:	Gebruikte onderzoeksmethode: Enquête
Inhoud	Opstellen, uitzetten en analyseren van Enquête	Communiqueer over natuurbeeld: breed en wildernis. Communiqueer over emotie: angst en interesse. Communiqueer over alle zorgen.

Tabel 6: Ontwerpcriteria per deelstap

Bijlage 3. Verantwoording gekozen methode deelstap 2.

Uit het literatuuronderzoek blijkt dat veel verschillende modellen bruikbaar zijn om een communicatieplan vorm te geven. Allereerst is het basisboek 'Interne Communicatie' bekeken die uitvoerig de zender, boodschap en de ontvanger beschrijft (Reijnders, 2015). Het model voor 'pull-communicatie' is ook bekeken (Busschots & Elstgeest, 2006). Deze zet voornamelijk in op oorzaken waardoor valkuilen zouden kunnen ontstaan voor miscommunicatie. Ook is er in het boek Marketing communicatie (Pelsmacker, Geuens, & Bergh, 2019) en het model van de 'geïntegreerde communicatie' bekeken (Vos & Schoemaker, 2017). In dit model worden de interne communicatie en marketingcommunicatie samengevoegd. Ook is gekeken naar het communicatiecanvas uit het 'Handboek communicatie' van Will Michels. Deze beschrijft een canvas waarin de verschillende onderdelen invloed op elkaar hebben en met verschillende onderdelen gestart kan worden.

Al deze modellen hebben veel overeenkomsten in de structuur om een communicatieplan samen te stellen. Alle modellen zijn gebaseerd op het idee van: een zender, een boodschap en een ontvanger in de communicatie. Toch brengen de verschillende modellen net een andere focus aan. Zo zet het geïntegreerde communicatieplan erg in op marketing wat voor een gemeente niet van toepassing is. Het model van Pull-communicatie is erop gericht op om de ontvanger van de communicatie te beïnvloeden om zo over te gaan tot handelen. Bijvoorbeeld het kopen van een product. Dit is niet bruikbaar in een gemeentelijk plan want de doelstelling is correcte informatie verspreiden en niet de burger beïnvloeden in het vormen van een mening.

Er is gekozen om te werken met het communicatiecanvas uit het communicatiehandboek van Will Michels (Michels, 2019) zie figuur 10. Deze methode wordt als leidraad gebruikt bij het vormgeven van het communicatieplan voor de gemeente Renkum. Dit model is het meest bruikbaar omdat het meer dan de andere communicatiestructuren uitgaat van communicatie over emotie. Dit is te zien aan het feit dat het canvas niet alleen de positie van de gemeente beschrijft maar ook de propositie van de publieksgroepen. De andere modellen zetten meer in op overtuigen vanuit de zender. Deze keus sluit ook aan bij de doelstelling van de gemeente die in de communicatie met inwoners wil aansluiten bij de emotie, natuurbeeld en kennis van inwoners. Zoals in het communicatiehandboek staat beschreven: "Als communicatie de emotie niet raakt, komt er niets in beweging."

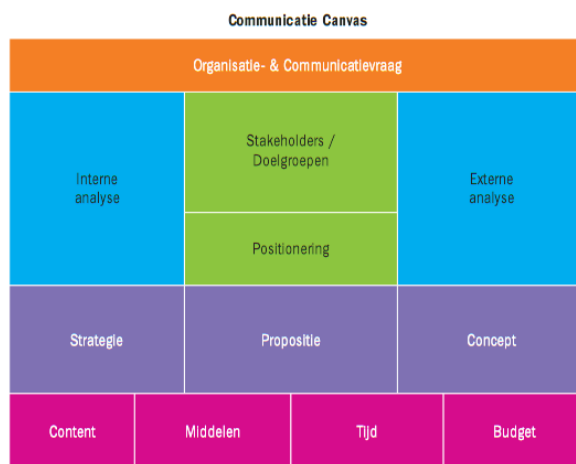
Het communicatiecanvas beschrijft hierbij dat de te nemen stappen niet lineair verlopen zoals bijvoorbeeld bij een stappenplan. De verschillende stappen beïnvloeden elkaar en de volgorde kan zelf worden bepaald. Dit is bruikbaar omdat in het onderzoek de verschillende onderdelen ook door elkaar heen lopen. Bijvoorbeeld: de vragen over emotie, natuurbeelden en zorgen zijn in één enquête aan de respondenten voorgelegd. De uitkomsten daarvan zullen dus ook tegelijk binnenkomen. In het canvas kunnen de verschillende onderdelen met informatie los van elkaar worden ingevuld en hoeven niet in een bepaalde volgorde worden verworven. Dat maakt het communicatiecanvas bruikbaar voor dit communicatieplan.

Met dit communicatiecanvas wordt er een externe analyse uitgevoerd om de actoren in beeld te krijgen. Daarmee worden verschillende partijen die buiten de gemeente invloed hebben op de communicatie in beeld gebracht. Dit sluit aan bij de doelstelling waarin de gemeente haar communicatie wil uitvoeren binnen het bestaande beleid. Daar werken ook organisaties buiten de gemeente, zoals de provincie aan mee.

De blokken van het communicatiecanvas zorgen voor een volledige beschrijving van het plan voor de opdrachtgever. De blokken beschrijven de onderdelen die invloed hebben op de communicatie over de wolf. Doordat in deze methode de verschillende onderdelen van de communicatie worden beschreven kan de opdrachtgever zonder extensieve kennis over complexe theorieën of

publieksgroepen toch effectief communiceren. Dit is gedaan door het communicatieplan op te delen in verschillende blokken, die ieder een onderdeel van de communicatie beschrijven.

Om de informatie in de blokken overzichtelijker weer te geven zijn de blokken opgedeeld in drie onderdelen. Het eerste deel bevat: de communicatievraag, externe analyse en interne analyse. Het tweede deel bevat: publieksgroepen, positionering, propositie en strategie. Het derde deel bevat de middelen tijd en budget. Deze verdeling zorgt voor een duidelijk thema per deel. Dit zorgt ervoor dat als de opdrachtgever een vraag heeft hij gemakkelijk kan zoeken in het juiste deel. Het eerste deel beschrijft de communicatievraag en de wie hieraan werken. Het tweede deel schetst de publieksgroepen, hoe de gemeente denkt en wat de gemeente wil bereiken. Het derde deel is het praktische deel, hier staat eerst kort de communicatiestrategie beschreven, daarna uitgebreid per middel beschreven hoe de communicatie ingevuld moet worden door de opdrachtgever. Het communicatiecanvas is weergegeven in figuur 10.



Figuur 10 : *Communicatie canvas* (Michels, 2019)

Aanbevelingen uit de literatuurstudie:

- Gebruik communicatiecanvas.
- Gebruik vragen uit het communicatiehandboek voor invullen van de blokken.

Uit de gesprekken met Inge Langewerden, van de afdeling communicatie blijkt dat er geen standaard structuur is voor het opstellen van een communicatieplan. Om te controleren of dit ook het geval is bij andere afdelingen zijn er ook gesprekken gevoerd op de afdeling duurzaamheid en met het team beleid ruimtelijk domein omdat deze afdelingen ook veel met burgers communiceren. Ook deze afdelingen gaven aan dat er geen standaard structuur gebruikt wordt voor het opstellen van een communicatieplan.

Voor de referentiestudie bij de afdeling duurzaamheid, team 'beleid ruimtelijk domein' en bij afdeling communicatie is gevraagd naar communicatieplannen die gebruikt kunnen worden voor een referentiestudie. Daaruit kwamen de volgende drie Communicatieplannen: Digitaal Zaakgericht Werken, Communicatieplan dienstverlening en Communicatieplan Fair trade gemeente Renkum. De verschillende onderdelen van deze communicatieplannen zijn naast elkaar gelegd in een tabel. Deze is weergegeven als tabel 7. Daaruit kan worden geconcludeerd dat de gemeente in twee van de drie communicatieplannen werkt met de onderdelen Probleemstelling, beschrijving van de actoren, publieksgroepen, doelstelling, beschrijving van de middelen en budget. Deze onderdelen worden ook gebruikt in het communicatiecanvas. Dit zijn overeenkomsten in de bekeken communicatieplannen. Deze overeenkomsten worden dus gebruikt en zijn meegenomen als eis voor het communicatieplan.

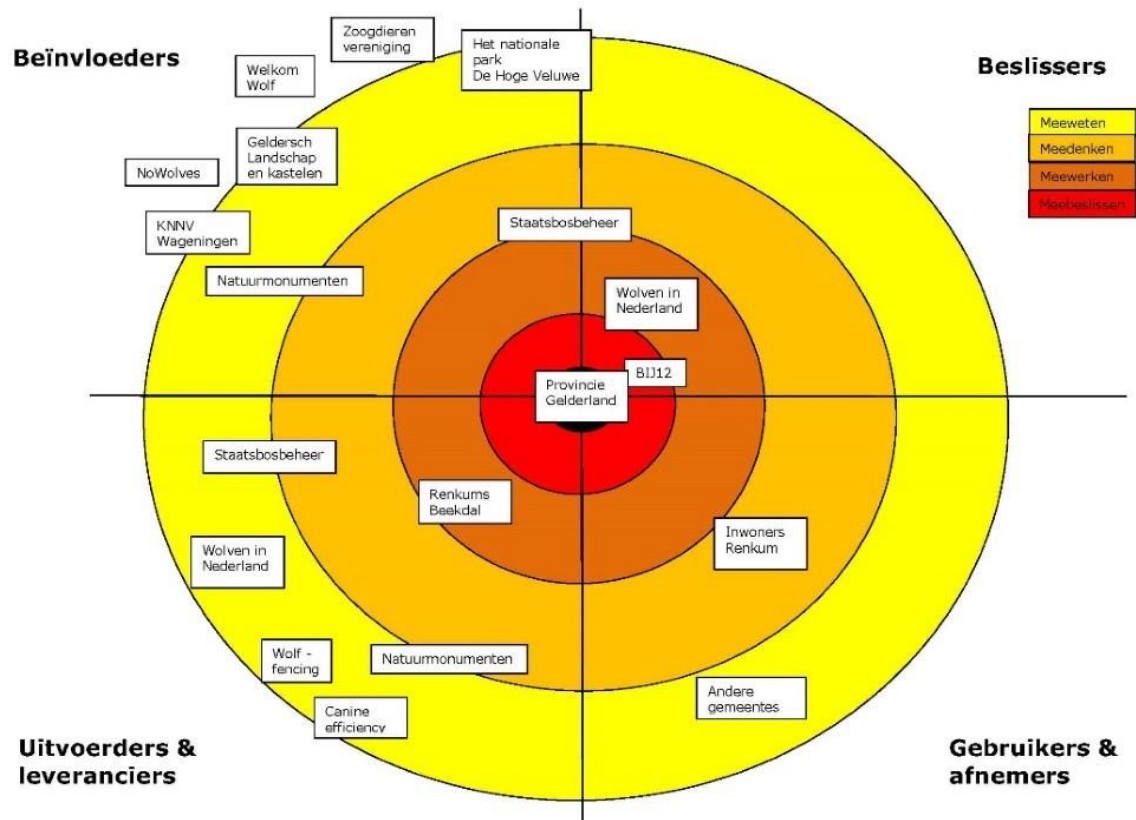
Stappen	Digitaal zaakgericht werken	Dienstverlening	Fairtrade gemeent e Renkum	Totaal aantal voorkomen
SWOT-analyse				0
Probleemstelling		X	X	2
Beschrijven van actoren		X	X	2
Publieksgroep	X	X		2
Doelstelling		X	X	2
Scenario's als doel			X	1
Positionering	X			1
Strategie				0
Beschrijving van middelen	X	X	X	3
Middel per publieksgroep	X			1
Tijdsplanning	X			1
Middel per afdeling		X		1
Budget		X	X	2
Uitvoering				0
Monitoring van proces			X	1
Evaluatie		X	X	2

Tabel 7: Vergelijking van communicatieplannen binnen de gemeente.

Aanbevelingen uit de referentiestudie:

- Het communicatieplan moet de volgende onderdelen bevatten: Probleemstelling, beschrijving van de actoren, publieksgroepen, doelstelling, beschrijving van de middelen en budget.

Ook is geïnventariseerd wat de structuur van communicatieplannen is van omliggende gemeentes. Hiervoor is mailcontact geweest met communicatieadviseur Corine van Koppenhagen van de gemeente Wageningen. Met haar is een mailwisseling geweest over communicatie uitingen van de gemeente Wageningen in een meer bredere zin. Zij gaf aan vaak te werken met een krachtenveld analyse. Volgens mevrouw Koppenhagen helpt dit bij het opstellen van de communicatiestrategie. (Persoonlijk mailcontact op dinsdag 12 november 2019 11:04uur) Deze krachtenveld analyse is gebruikt om de externe analyse te doen. Zie afbeelding 11.



Afbeelding 11: De actoren analyse, alle betrokken partijen in het schema ingevuld.

De organisaties die te maken hebben met het eindproduct zijn de uitvoerders en de gebruikers. Deze staan in de onderste helft van de analyse. De partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van het eindproduct zijn, Staatsbosbeheer, Renkumsbeekdal, Wolven in Nederland, Wolf-fencing, Natuurmonumenten en Canine offencie. De partijen die gebruikers zullen zijn van het eindproduct zijn de inwoners van Renkum en eventuele andere gemeentes.

Aanbevelingen uit studie naar omliggende gemeentes:

- De organisaties Staatsbosbeheer, Renkumsbeekdal, Wolven in Nederland, Wolf-fencing, Natuurmonumenten, Canine offencie en andere gemeentes worden beschreven in het eindproduct.

Uit de drie gebruikte methodes komen dus de volgende aanbevelingen:

- Gebruik communicatiecanvas.
- Gebruik vragen uit het communicatiehandboek voor invullen van de blokken.
- Het communicatieplan moet de volgende onderdelen bevatten: Probleemstelling, beschrijving van de actoren, publieksgroepen, doelstelling, beschrijving van de middelen en budget.
- Gebruik krachtenveld analyse in het communicatieplan om de externe actoren overzichtelijk in beeld te brengen.

Bijlage 4 verklaring van de middelen

Eis	Verklaring van de middelen
1 & 2	Eis één en twee gaan over de opmaak van het communicatieplan. Daar volgen geen concrete communicatiemiddelen uit voort.
3	Eis drie beschrijft dat duidelijk moet worden wie het beleid bepaalt en wie het uitvoert. Door de folder van Wolven in Nederland te verspreiden (1) en berichten van andere organisaties te delen (3) geeft de gemeente duidelijk aan dat deze informatie van elders komt. Dat de gemeente hier dus niet zelf voor verantwoordelijk is.
4	Eis vier beschrijft dat communicatie moet aansluiten bij de natuurbeelden, In het communicatieplan is een duidelijke beschrijving van de natuurbeelden opgenomen. Zo kunnen medewerkers die de berichten schrijven aansluiten bij de natuurbeelden die leven in de gemeente.
5	Eis vijf is dat de communicatie moet aansluiten bij de emotie angst en interesse. Door in de berichten gebruik te maken van 'pacing and leading' worden de emoties die mensen ervaren erkend. Daarmee wordt voldaan aan het aansluiten bij de emotie angst. Door informatie te verstrekken kunnen mensen correcte informatie over de wolf lezen. Daarmee wordt voldaan aan het aansluiten bij de emotie interesse.
6	Eis zes beschrijft dat er feitelijk informatie gecommuniceerd moet worden. Door op de website een duidelijke pagina (2) op te nemen aan de hand van de zorgen die er kunnen leven over de wolf, wordt aan deze eis voldaan.
7	Eis zeven beschrijft dat er 'pacing and leading' gebruikt moet worden in communicatie. Door een informatiebord (7) te maken worden inwoners meegenomen in de communicatie.
8	Eis acht beschrijft dat er in communicatie gebruik moet worden gemaakt van story-telling. Door een filmpje op te nemen (6) wordt hieraan voldaan omdat hiermee een persoonlijk verhaal wordt verteld. Ook kan er een Kleurplaat (12) worden gecreëerd, kan er een winactie (15) , wolvenquiz (16) en een theatervoorstelling (17) worden georganiseerd of een bericht gedeeld op een speciale dag (13) . Hiermee wordt het onderwerp 'wolf' toegankelijker en kunnen mensen zich er makkelijk mee verbinden, dit is ok onderdeel van story-telling
9	Eis negen beschrijft dat de gemeente een duidelijke en kloppende boodschap moet communiceren. Door een bericht te delen over dit onderzoeksrapport (4) wordt een inhoudelijk kloppend verhaal gecommuniceerd over het ontstaan van dit communicatieplan.
10	Eis tien beschrijft dat de gemeente over moet gaan van 'vertellen' naar 'gesprek'. Door bij de lezing (5) ook ruimte te bieden om het gesprek aan te gaan met professionals zet de gemeente in op het gesprek met de inwoner.
11	Eis elf beschrijft dat het eindproduct een concreet en proactief communicatieplan moet zijn. Door een artikel voor de weekkrant klaar te hebben liggen wanneer de wolf is gezien (9) te hebben voor de weekkrant kan deze direct worden verzonden wanneer dit nodig is. Dit maakt het communicatieplan proactief.
12	Eis twaalf beschrijft dat gecommuniceerd moet worden aan de hand van de publieksgroepen. Door berichten te delen over Ruimte voor de wolf (8) , Veiligheid van vee (10) , Veiligheid van huisdieren (14) en Veiligheid van mensen (11) wordt specifiek gecommuniceerd met deze publieksgroepen.
13	Eis dertien beschrijft dat het communicatieplan een beschrijving moet bevatten van hoe de natuurbeelden en emoties kunnen worden ingezet in de communicatie. Dit is beschreven in het communicatieplan maar hier volgen geen concrete middelen uit.

Tabel 8: Schematische weergave van de relatie tussen het programma van eisen en de communicatiemiddelen



Gemeente Renkum