



RAPPORT
**Communicatie van bedrijven met
buurbewoners over mogelijke hinder**

Sam De Coster, Prof. Dr. Nik van Larebeke, Hans Keune

COMMUNICATIE VAN BEDRIJVEN MET BUURTBEWONERS OVER MOGELIJKE HINDER

1. Inleiding

Dit rapport is een antwoord op de vragen: wat zijn de mogelijke initiatieven die bedrijven kunnen nemen wat betreft (hinder)communicatie met buurtbewoners, en wat zijn de eigenschappen van een goed communicatieplan. De wetenschappelijke literatuur rond het thema is uiterst schaars, en effectiviteitsstudies zijn ons onbekend. Dit advies is dan ook hoofdzakelijk opgebouwd op basis van documenten rond de praktijkervaringen die bedrijven (en hun buurtbewoners) opgedaan hebben rond hindercommunicatie.

Eerst wordt kort de problematiek van de hinder besproken, en een overzicht gegeven van de verschillende vormen van hinder. Vervolgens wordt ingegaan op de communicatie rond hinder zelf: communicatie binnen het maatschappelijk verantwoord ondernemen, het belang van een goede communicatie, de verschillende vormen van communicatie, manieren om de communicatie te bevorderen, de eigenschappen van een goed communicatieplan, en enkele praktijkvoorbeelden.

2. Kadering problematiek

2.1. Verweving

Verweving kan gedefinieerd worden als het in elkaars nabijheid brengen (of zijn) van functies en activiteiten. Deze verweving kan een toevallig gevolg zijn van een groeiproces dat al jaren aan de gang is, zoals bedrijven die gelegen zijn te midden van een woonwijk, maar het kan ook bewust gebeuren. In landelijke gebieden zal deze verweving hoofdzakelijk betrekking hebben op functies zoals natuurwaarden, landbouw, water en recreatie, terwijl het in stedelijke gebieden vooral de samenhang tussen woonfuncties, milieuaspecten, de verkeersproblematiek en economische aspecten betreft.

Om het ruimtegebruik te beperken, is het goed dat zoveel mogelijk mensen samengebracht worden in steden: dit zorgt voor een aantrekkelijk investeringsklimaat en doordat wonen en werken samen worden gebracht, wordt ook het woon-werkverkeer beperkt. Er zijn echter ook nadelen aan verbonden, met name op het vlak van potentiële hinder: potentiële geluidshinder, luchtverontreiniging, lichthinder, ... Een goede afweging is dus steeds nodig.

Belangrijk is dus steeds dat er een ruimtelijke meerwaarde ontstaat. Verschillende factoren spelen hierbij een rol:

- de hinder of de positieve effecten die nabijheid van andere functies teweegbrengt
- de bestaande ruimtelijke structuur
- de ruimtelijke draagkracht/de eigenheid van de ruimte;
- de mate waarin de activiteit de ruimtelijke structuur wijzigt (Poesen & Bachus 2004)

2.2. Hinder

2.2.1. Wat is milieuhinder?

Men kan hinder definiëren als het ophopende resultaat van een herhaalde verstoring. Milieuhinder gaat gepaard met een onaangenaam gevoel en laat zich kenmerken door een gewijzigd gedrag. Hoe mensen reageren op hinder hangt af van verschillende factoren: van de ingesteldheid van de persoon zelf (van de gemoedsgesteldheid, van de betrokkenheid bij de hinderbron, de leeftijd,...), maar ook van het moment van de dag, van hoe lang de hinder aanhoudt, en van hoe vaak de hinder optreedt. De hinder kan leiden tot geestelijke, en bij ernstige hinder zelfs tot lichamelijke aantasting van het welzijn. Sommige vormen van hinder leiden eveneens tot materiële aantasting van goederen. Predictie van de reactie op (potentieel hinderende) prikkels is dan ook moeilijk tot zeer moeilijk (Maes et al. 1997). Het overgrote deel van de milieuklachten zijn klachten in verband met hinder, onder andere door lawaai en geur. In vele gevallen wordt de hinder echter ook niet gemeld: door gewenning, onwetendheid van de mogelijkheid tot indienen van een klacht of door twijfels omtrent het gevolg dat aan de klacht zal worden gegeven. Verschillende vormen van hinder worden hier kort toegelicht.

2.2.2. Geurhinder (LNE 2010, Poesen & Bachus 2004)

Ruim 15% van de Vlaamse bevolking is op één of andere manier gehinderd door geur van diverse activiteiten. Geurhinder ontstaat door de uitstoot van bepaalde verbindingen. De immissie (concentratie ter hoogte van de gehinderde), hangt af van:

- de bronhoogte (uitstoot van op de grond, uit een hoge schoorsteen, ...);
- de kenmerken van het landschap (vlak, heuvelachtig, ...);
- weersomstandigheden; ...

De reactie van een individu op de waarneming van geur (= *hindergevoel*) is afhankelijk van verschillende factoren:

- de sterkte van de geur;
- de aard van de geur (bv. zoete geur);
- het feit of de geur aangenaam of onaangenaam ervaren wordt;
- psychologische factoren (bv. ervaring, houding t.o.v. de bron); ...

Bronnen van geurhinder zijn onder andere:

- Afval (stortplaatsen, afvalverwerkingsinstallaties en composteringsinstallaties)
- Landbouw
- Afvalwater
- Chemische sector,
- Grafische nijverheid en het industrieel verfgebruik bij diverse activiteiten (textielsector)

- Wegtransport
- Petroleumraffinaderijen
- Vluchtige organische stoffen kunnen reeds bij zeer lage concentraties geurhinder veroorzaken

Effecten van geurhinder zijn:

- Meestal een gevoel van onbehagen, verwoord als een lagere waardering voor de woonomgeving.
- Gevoel van onrust omdat mensen onaangename geurwaarnemingen vaak in verband brengen met gevaar en giftigheid (wat niet altijd het geval is).
- Lichamelijke reacties waargenomen door inwerking op het zenuwstelsel, hoofdpijn, verstoring van de slaap en een verlies aan eetlust.
- Economische effecten: een daling van de productiviteit van de werknemers, verlies aan klanten in commerciële centra en een daling van de waarde van onroerend goed in gebieden met geurhinder. De omwonenden van stankverspreidende bedrijven bieden dikwijls weerstand tegen het toekennen van vergunningen.

Mogelijke oplossingen voor geurhinderproblemen zijn:

- filters
- damprecuperatie
- het werken in gesloten circuits
- aangepaste productietechnieken

2.2.3. Geluidshinder en trillingen (LNE 2010, Poesen & Bachus 2004)

In Vlaanderen wordt ongeveer 30% van de bevolking gehinderd door geluid, waarvan 10% ernstig. De belangrijkste bronnen van geluidsoverlast zijn het wegverkeer, lawaai van burens, vliegtuigen, bedrijven en spoorverkeer (SLO, 2008).

Geluidshinder kan een aantal nadelige gevolgen hebben voor de gezondheid. De negatieve invloed van geluid op de mens hangt af van:

- de aard van de tolerantiegraad van de mens zelf
- de sterkte van het geluid en de kenmerken van het geluid (scherpte, toonhoogte, ...).

Effecten van blootstelling aan overmatig geluid kunnen onder andere zijn:

- Verstoring van slaap, communicatie en intellectuele activiteit
- Gehoorbeschadiging (bij hoge niveaus).
- De kans op hart- en vaatziekten neemt bij dagelijkse blootstelling (vooral 's nachts) aan een hoog niveau van omgevingsgeluid enigszins toe.

- Psychiatrische aandoeningen en verlaagd geboortegewicht werden vastgesteld, maar er bestaat nog grote onzekerheid over de omvang van deze gevolgen.

Maatregelen tegen geluid worden bij voorkeur genomen ter hoogte van de bron: door in te kapselen, af te schermen of te isoleren.

2.2.4. Lichthinder (Poesen & Bachus 2004)

Lichtvervuiling is de verhoogde helderheid van de nachtelijke omgeving door overmatig en verspillend gebruik van kunstlicht. Lichthinder is de overlast die veroorzaakt wordt door lichtvervuiling.

Naast het verkeer, is de industrie de tweede belangrijkste sector die lichthinder veroorzaakt, voornamelijk door de verlichting van industrieterreinen.

Het effect van lichthinder is hoofdzakelijk een gevoel van onbehagen. Een langdurige invloed op de gezondheid, is niet aangetoond.

Een automatische timer kan helpen om 's nachts de lichten in de burelen te doven.

2.2.5. Stofhinder (Poesen & Bachus 2004)

Stofhinder wordt veroorzaakt door stofdeeltjes die voor het blote oog zichtbaar zijn. Dit zijn deeltjes die groter zijn dan 10 micrometer (= 0,01 millimeter), het zogenaamde grof stof. Stofhinder komt vooral voor in haven- en industriegebieden.

Sectoren en activiteiten die aanleiding (kunnen) geven tot stofhinder:

- wegverkeer;
- gebouwenverwarming; elektriciteitscentrales;
- ijzer- en staalindustrie;
- raffinaderijen;
- graverijen, asfalt, steen, cement, beton, glas, aardewerk, ...
- houtindustrie;
- basischemie; overige chemie; non-ferro industrie
- voeding;

Beperken van stofontwikkeling bij de bron is de eerste stap naar een verbetering van deze problematiek. Oplossingen kunnen zijn:

- Het nat houden van materiaal

- Het gebruik van filters
- Afzuig- en ventilatiesystemen in de werkruimtes.

2.2.6. Visuele hinder (Poesen & Bachus 2004)

Men spreekt van visuele hinder of horizonvervuiling als het uitzicht op een landschap verstoord wordt.

Oorzaken zijn van diverse aard:

- hoge gebouwen
- windturbines voor elektriciteitsopwekking
- waterkrachtcentrales in een rivier
- geluidsschermen
- hoogspanningsleidingen

2.2.7. Rookhinder (Poesen & Bachus 2004)

Rook kan de kwaliteit van de leefomgeving aantasten. Het kan bv. de zichtbaarheid verminderen of blootgestelde oppervlakten bevuilen. Over het algemeen is rook afkomstig van een verbrandingsproces.

2.2.8. Verkeershinder (Poesen & Bachus 2004, Maes et al. 1997)

Naast van geluidshinder en geurhinder, is het personen- en vrachtverkeer vaak ook een oorzaak van andere hinder, onder andere door het ontstaan van parkeerproblemen. Het systeem van 'just in time' leveringen verhoogt de verkeershinder nog omdat kleinere volumes op een kortere termijn moeten geleverd worden.

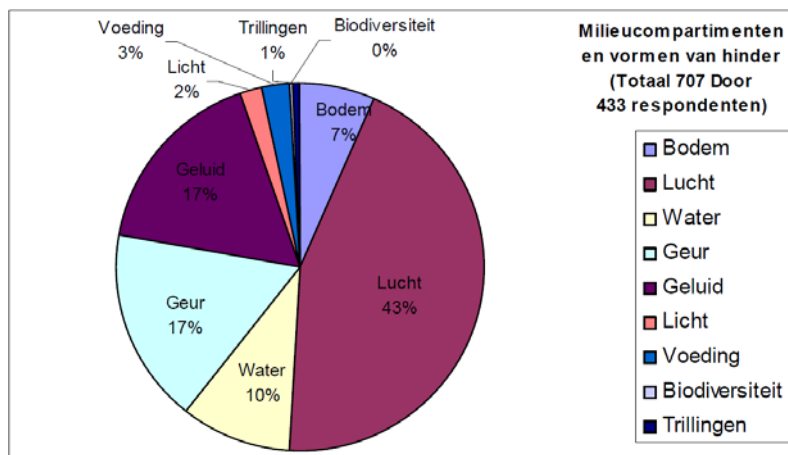
2.2.9. Inschatting van hinder

Bij een studie over hinder van bedrijven in de stad (Maes et al. 1997), werd bij stadsbewoners gepeild naar de ervaring van hinder. Tabel 1 geeft voor elk van de zes bevraagde buurten het percentage van de respondenten weer die aangaven een gegeven hinderrubriek als storend te ervaren. Dit hoeft dus niet te sommen naar 100%: twee verschillende rubrieken zouden telkens door 100% van de omwonenden als storend ervaren kunnen worden. Gemiddeld werden parkeerproblemen, geurhinder en geluidshinder van autoverkeer het vaakst als storend naar voor geschoven.

Tabel1: percentages van de respondenten die de verschillende rubrieken van hinder die als storend ervaren, per buurt, bij een bevraging rond buurthinder (Maes et al 1997).

Rubriek	Buurt 1	Buurt 2	Buurt 3	Buurt 4	Buurt 5	Buurt 6	Gemiddelde
parkeerprobleem	47.84	28.47	49.58	43.51	28.02	45	40.40
geurhinder	29.8	17.93	23.11	43.51	22.84	24.09	26.88
horen autoverkeer	34.51	21.79	23.11	23.01	16.38	17.05	22.64
ander geluid	29.02	11.25	22.27	28.87	6.47	24.32	20.37
trillingen	14.9	14.94	17.23	17.57	18.53	17.95	16.85
stofhinder	14.12	9.31	4.2	17.57	13.36	10.91	11.58
slechte buitenlucht	7.84	4.57	4.2	5.02	3.88	6.59	5.35
Aantal respondenten	255	569	238	239	232	440	

Interessant is ook het perceptieonderzoek van het eerste generatie Steunpunt Milieu en Gezondheid. Daarbij bleek 45% van de bevrageden een milieuprobleem in de woonomgeving te veronderstellen. De belangrijkste milieucompartmenten die hierbij opgegeven werden zijn lucht (43%), geur (17%) en geluid (17%). Figuur 1 geeft een overzicht van het aandeel van elk van de milieucompartmenten en de vormen van hinder (Keune et al. 2006).



Figuur1: milieucompartmenten en vormen van hinder die genoemd werden in het perceptieonderzoek (Keune et al. 2006)

3. Hinder: communicatie van bedrijven naar de buurt

3.1. *Communicatie kadert binnen een groter geheel van maatschappelijk verantwoord ondernemen (Corporate Social Responsibility) (MVO Vlaanderen 2010)*

Maatschappelijk verantwoord ondernemen (MVO) kan worden gedefinieerd als **een continu verbeteringsproces** waarbij ondernemingen vrijwillig op systematische wijze economische, milieu- en sociale overwegingen op een geïntegreerde manier in de gehele bedrijfsvoering opnemen, waarbij overleg met de stakeholders, of belanghebbenden, van de onderneming deel uitmaakt van dit proces.

De kenmerken van MVO zijn:

- een voortdurend streven naar het verbeteren van de prestaties van de onderneming. Dit op een procesmatige manier.
- MVO is een vrijwillig engagement van ondernemingen. De initiatieven die genomen worden gaan verder dan de geldende wetgeving.
- Systematische integratie van economische, sociale en milieuoverwegingen op geïntegreerde wijze in de bedrijfsvoering. MVO streeft naar een meerwaardecreatie in drie dimensies: de zogenaamde 3 P's, Profit, People en Planet of de economische, sociale en milieudimensie van het ondernemen. Deze drie luiken beïnvloeden elkaar bovendien, en er wordt gestreefd naar een evenwicht.
- MVO verloopt in overleg met de stakeholders (belanghebbenden): de aandeelhouders, werknemers, toeleveranciers, klanten, consumenten, lokale gemeenschap, milieuverenigingen en andere NGO's, ...

Communicatie met de lokale gemeenschap, de buurt, is dus een belangrijk onderdeel binnen het geheel van maatschappelijk verantwoord ondernemen.

3.2. *Het belang van een goede communicatie*

Een aantal aspecten van hinder zorgen ervoor dat het absoluut normeren van hinderlijkheid uitgesloten is:

- Bedrijfsactiviteiten zijn zeer uiteenlopend.
- Best beschikbare technologieën zijn zeer verschillend en evolueren.
- De plaatselijke context en de buurthistoriek zijn vaak zeer bepalend in de hinderbeleving
- Controle op de naleving van bepaalde voorwaarden is vaak moeilijk
- Wellicht is een deel van de vestigingen niet vergund, of beschikken ze slechts over verlopen vergunningen
- Bepaalde problemen kunnen soms moeilijk voorspeld worden.

- Problemen kunnen ook pas na enkele jaren ontstaan, bij geleidelijke groei van activiteiten, zonder dat er een bestemmingswijziging, uitbreiding of verbouwing van bedrijfsgebouwen mee gepaard gaat.

Bovendien zijn de bewoners zelf de beste graadmeter voor de omgevingskwaliteit. Deze aspecten wijzen op het belang van communicatie tussen bedrijven en buurtbewoners. Bedrijven kunnen dus best hindercommunicatie opnemen als onderdeel van het extern milieumanagement. De stedelijke of gemeentelijke overheid voorziet dan best een kader voor milieubemiddeling. Een extern(e) (groep) personen zou kunnen instaan voor neutrale bemiddeling (Maes et al. 1997, Poesen & Bachus 2004, BSP 2002). Een aantal voordelen voor bedrijven en omwonenden wordt hier opgesomd.

Voordelen voor het bedrijf:

- Kennis van bewoners vergroot, waardoor onterechte zorgen en angsten weggenomen worden (VROM 2005)
- Imagoverbetering en/of –behoud (BSP 2002)
- Als er soms overlast is: opwekken van begrip en tolerantie van de omwonenden (VROM 2005)
- Acceptatie door de omgeving (BSP 2002)
- Aandacht in de bedrijfsvoering voor omwonenden en hun percepties (BSP 2002)
- Klankbordfunctie bij voorbereiding van externe communicatie (BSP 2002)
- Indien geen probleem, op voorhand vermijden dat hinder ontstaat en zo kosten vermijden

Voordelen voor de buurt

- Aandacht voor leefbaarheid van de buurt (BSP 2002)
- Kennis over bedrijfsactiviteiten, risico's, veiligheid en milieu (BSP 2002)
- Laagdrempelige toegang tot bedrijf (BSP 2002)
- Continue aandacht en gehoor, begrip van bedrijf voor woonomgeving, en waarnemingen/opvattingen van omwonenden (BSP 2002)

Gezamenlijke voordelen

- Ontwikkelen van begrip voor elkaars belangen (VROM 2005)
- Netwerk/communicatiemogelijkheden (BSP 2002)
- Omgevingskwaliteit handhaven (BSP 2002)
- Bevordering van economische ontwikkeling en werkgelegenheid in het gebied (BSP 2002)

3.3. Communicatie in de praktijk:

3.3.1. Algemeen

In dit hoofdstuk zal worden ingegaan op de verschillende vormen van communicatie, alsook op maatregelen ter bevordering en bijsturing van die communicatie. Belangrijk als bedrijf is in elk geval dat gestart wordt met het formuleren van de ambities met betrekking tot het communiceren naar buurtbewoners, en zo verder te evolueren naar een strategie en werkwijze.

3.3.2. Vormen van communicatie

Hier wordt een kort overzicht met toelichting gegeven van de verschillende vormen van communicatie. Voor meer details wordt verwezen naar de referenties die vermeld zijn bij elk onderdeel.

Bewonersbijeenkomst: een (jaarlijks) overleg tussen bedrijf en buurt, waarbij aandacht besteed wordt aan nieuwe ontwikkelingen binnen het bedrijf, signalen m.b.t. overlast van de buurt en het milieujaarverslag. Nodig iedereen ruim op voorhand uit, en stuur bij voorkeur nog een herinnering enkele dagen voor de bijeenkomst. Hou ook bij wie aanwezig/verontschuldigd is (VCM 2007, VROM 2005).

Burenraad: georganiseerd burenoverleg, waarin burenen met het bedrijf praten over diverse thema's, zoals leden, activiteiten, agenda, realisaties, problemen en oplossingen, ... Als belangrijke punten voor een goede werking gelden:

- De wil van het bedrijf moet er zijn
- Buren moeten voldoende onafhankelijk zijn
- Geen te grote groep (max. 10-15 personen), om goed overleg mogelijk te maken
- Iedereen moet accepteren dat het vrijwilligerswerk is en blijft
- Er moet een minimum aan maatschappelijke ervaring aanwezig zijn
- Een onafhankelijk bemiddelaar met voldoende aanzien is een sterk pluspunt (VROM 2005, BSP 2002)

De burenraad kan ook activiteiten organiseren, zoals een barbecue voor de buurt, wat op zijn beurt de betrokkenheid van de buurt vergroot.

Platform: samenwerkingsverband tussen vertegenwoordigers van bedrijven, burgers en lokale overheid. Deze platforms staan voor een vrije uitwisseling van informatie en een open discussie over actuele milieuzaken in de omgeving (VROM 2005).

Centraal telefoonnummer voor klachten/informatie

Aansluiting bij bestaand evenement: Open Bedrijvendag, ...

Folders, nieuwsbrieven: Een nieuwsbrief hoeft niet langer te zijn dan één A4 pagina, waarin nieuws items en eventueel te verwachten hinder wordt gemeld. Er moet met een duidelijke layout gewerkt worden, waarbij de naam van het bedrijf goed zichtbaar is, en een contactpersoon vermeld wordt, waar burens met vragen terecht kunnen. Deze nieuwsbrieven kunnen op regelmatige basis uitgebracht worden, maar er moet wel rekening gehouden worden met de haalbaarheid. Bij onvoorziene omstandigheden, kan deze nieuwsbrief gebruikt worden om uitleg te verschaffen aan de buurtbewoners. Eerlijkheid moet in deze nieuwsbrieven voorop staan. Loze beloftes en verbloemde waarheden zijn hierbij uit den boze (VDM 2007).

Internet-based communicatie: een andere (recentere) mogelijkheid voor hindercommunicatie is het gebruik van het internet. Bepaalde interactieve software laat bedrijven en buurt toe documenten, nieuws items, etc... te publiceren op een speciale website. Een voorbeeld hiervan is GERICO (Paulius et al. 1993, zie bijlage)

3.3.3. Bevorderen van de communicatie (BSP 2002)

Zowel bedrijf als buurtbewoners kunnen een aantal stappen ondernemen om de communicatie te bevorderen.

Vanuit het bedrijf is het belangrijk:

- Draagvlak te creëren binnen het bedrijf, voor de actiepunten en gemaakte afspraken als gevolg van het communicatieproces. Hiervoor kunnen de gangbare interne communicatiemiddelen gebruikt worden.
- Actieplanning en uitvoering vastleggen
- Naar de buurt terugcommuniceren over genomen maatregelen

Vanuit de buurt kunnen eveneens een aantal communicatie-bevorderende initiatieven genomen worden:

- Een aanspreekpunt/intermediair vormen voor de rest van de buurt
- Zorgen voor externe verspreiding van berichten, samenvatting van notulen, media, ...
- Deelnemen aan werkgroepen
- Activiteiten van het bedrijf volgen

Het betrekken van een externe bemiddelaar of 'derde partij' kan de kans op succes erg ten goede komen. Bedrijf en omwonenden zijn vaak op voorhand niet objectief. Een derde partij kan hier het eventuele wederzijdse wantrouwen doorbreken. Deze rol kan ingevuld worden door een maatschappelijke organisatie met groot draagvlak of een lokale overheid.

3.3.4. Bijsturing van de communicatie (BSP 2002)

Evaluatie is essentieel. Het is dan ook belangrijk een evaluatie in te bouwen vanaf het begin van het communicatie-opzet, met indien mogelijk indicatoren voor succes van de communicatie. Bijsturing van de communicatie kan gebeuren aan de hand van volgende elementen:

- een sterkte/zwakte analyse van communicatie
- het formuleren van verbeterpunten
- een beslissing over de voortzetting van de communicatiestrategie of de eventuele bijsturing ervan

3.4. Eigenschappen van een goed communicatieplan

In het document 'Onrust in Moretusburg' van het Steunpunt Milieu en Gezondheid (Keune et al. 2002), dat de problematiek rond de risicocommunicatie tussen het bedrijf Umicore en de omwonenden bespreekt, worden een aantal aanbevelingen gemaakt rond goede informatievoorziening:

Risico-informatie

1. Stel de bewoners op de hoogte van de risico's die zich lokaal stellen
2. Zorg voor duidelijke interpretatie van gegevens
3. Zorg voor onafhankelijke informatie
4. Speel open kaart over onzekerheden en geef aan hoe hiermee rekening kan worden gehouden bij het nemen van beslissingen
5. Maak gebruik van de bijdrage van alle relevante bronnen, dus niet enkel van wetenschappelijke experts

Besluitvorming en betrokkenheid

1. Wees transparant over de wijze waarop beslissingen genomen worden en licht toe welke afweging is gemaakt tussen belangen, tussen risico's en nut
2. Laat zien dat de inbreng van de bevolking gewaardeerd, begrepen en gerespecteerd wordt en dat met de publieke opinie rekening wordt gehouden.

Wijze van communiceren

1. Betrek het publiek in een vroeg stadium bij het nemen van beslissingen:
 - o Communiceer ruim op voorhand
 - o Communiceer op regelmatige basis
 - o Zorg dat de resultaten van onderzoeken over thema's waar de bewoners bij betrokken zijn ook naar de bewoners gecommuniceerd worden
2. Besteed aandacht aan de wijze van presentatie:
 - o Vermijd ingewikkeld taalgebruik
 - o Gebruik een herkenbare stijl die onveranderd blijft
 - o Stel berichten zodanig op dat iedereen kan volgen waar het over gaat
 - o Controleer of de betrokkenen de informatie daadwerkelijk hebben aangekregen
 - o Geef in de communicatie steeds aan wanneer men nieuwe informatie kan

- verwachten
- Identificeer: vermeldt de opdrachtgever, de uitvoerder en de verantwoordelijke
- Leg bij schriftelijke communicatie extra exemplaren ter beschikking op centrale plaatsen die voor de bewoners gemakkelijk toegankelijk zijn

Sleutelinstanties en de media

1. Werk samen met sleutelinstanties
2. Voldoe aan de informatiebehoefte van de media

3.5. Voorbeelden

Burenraad Shell Pernis (BSP 2002)

“Voorjaar 1998 is de burenraad Shell Pernis als proef van start gegaan. Het initiatief lag bij het Regionale Platform Hinder en Veiligheid, waarin bestuurders, overheidsdiensten, burgers en bedrijfsleven regelmatig overleggen over de verbetering van de leefbaarheid in het Rijnmondgebied. Shell Pernis en omwonenden bleken bereid om een gezamenlijk proefproject voor georganiseerd burenoverleg op te zetten.

In het overleg ligt de nadruk op ervaren hinder en overlast op milieu-en veiligheidsaspecten. Deze bepalen mede de leefbaarheid in de directe woonomgeving van ruim 450.000 mensen op beide rivieroeveren, rondom Shell Pernis. Daarom heeft de burenraad leden uit Pernis, Hoogvliet, Spijkenisse, Albrandswaard, Vlaardingen en Schiedam. Zij zijn merendeels al maatschappelijk actief in bijvoorbeeld bewoners- en wijkverenigingen, ondernemingsverenigingen of milieugroeperingen.

De zelfstandige burenraad heeft een onafhankelijke voorzitter. Een vertegenwoordiger van DCMR Milieudienst Rijnmond is vast adviseur en woont alle bijeenkomsten bij.

De Burenraad vergadert in principe vier maal per jaar. Een commissie uit de raad bereidt de vergaderingen voor en stelt de agenda op. Meestal wordt per vergadering één onderwerp uitgediept. Altijd is er een Shell-expert en meestal ook een onafhankelijke deskundige van buiten Shell aanwezig ter toelichting. Daarnaast staan er standaard onderwerpen op het agenda, zoals rapportage door Shell van actuele milieucijfers en –incidenten.”

Burenplatform BP Geel (BP Geel 2010)

Het Burenplatform is een 'denktank' samengesteld uit mensen van buiten en binnen de fabriek. Het houdt zich vooral bezig met het zogenaamde maatschappelijk draagvlak voor de fabriek. Het Burenplatform is opgericht in september 2001.

De leden (een 25-tal) van het Burenplatform zijn een verzameling individuen uit Geel, Meerhout en Laakdal. Samen met medewerkers van BP zoeken ze manieren om de relatie tussen het bedrijf en de buurt te verbeteren.

“Het Burenplatform wil door constructief overleg, wederzijds meedenken over oplossingen, een resultaatgerichte aanpak en het opvolgen van de voorgestelde maatregelen het maatschappelijk draagvlak van de omwonenden voor de activiteiten van het bedrijf verstevigen. Het wil het evenwicht tussen BP en de omwonenden helpen zoeken en verstevigen, zodat de leefbaarheid van de omgeving

optimaal behouden blijft en/of verhoogd wordt, terwijl ook de continuïteit en de potentiële groei van het bedrijf verzekerd blijven."

Het Burenplatform vergadert in de regel vier keer per jaar. De agenda wordt bepaald door de actualiteit en door een bij de start van het platform opgestelde prioriteitenlijst. Het platform werkt thematisch (veiligheid, gezondheid, ruimtelijke ordening, mobiliteit...). De vergadering nodigt soms externe experts uit. Die kunnen gefundeerde inzichten aandragen en tot eventuele acties inspireren. Doorgaans worden acties opgenomen in aanbevelingen aan het adres van BP. Deze aanbevelingen zijn telkens praktisch gericht. De opvolging van de acties is een automatisme in de werking van het Burenplatform.

Bewonersbijeenkomst Koffie Kàn (MVO Vlaanderen 2010)

Koffie branden gaat in de regel gepaard met geur- en geluidshinder. Toch opereert Koffie Kàn pal in de dorpskern van Wenduine. Het geheim? De omwonenden als stakeholders erkennen en de consequenties dragen. Ook als dit de kost van een investering fors de hoogte injaagt.

In 2004 was het tijd om de oude koffiebrandmachine te vervangen door een veel grotere. Het familiebedrijf (vijf mensen, waarvan twee half-time) wilde absoluut in de woonkern blijven. Een kwestie van visie op ondernemen. Kleine ambachtelijke activiteiten zijn op hun plaats in een leefgemeenschap, vinden ze bij Koffie Kàn.

*Mede-zaakvoerster Marjolein Vermeersch: "Vanaf dag één zochten we een oplossing die rekening hield met de burens. Toen we die gevonden hadden, nog voor de start van de werken, hebben we hen uitgenodigd. Kwestie van niemand voor voldongen feiten te plaatsen. We hebben de oude brandmachine getoond en verteld wat er allemaal zou gebeuren. De nieuwe machine zou drie keer groter zijn, maar daardoor ook minder uren per dag draaien. Ze zou bovendien stiller werken. Met dit soort informatie namen we onwetendheid weg, die aanleiding had kunnen geven tot schrik en geruchten. Toen de nieuwe machine er stond, hebben we opnieuw een **burenbijeenkomst** gehouden en een rondleiding gegeven. Die tweede keer was er zelfs meer volk. De mensen appreciëren onze openheid. Burens die vroeger terughoudend waren, zijn klant geworden."*

Centraal klachtennummer

De provincie Antwerpen heeft een centraal meldpunt voor milieuklachten ingesteld. Via dit meldpunt worden de gemelde klachten in een databank ingevoerd en verder opgevolgd.

Klachten die in aanmerking komen zijn:

- *klachten gerelateerd aan een vergunningsplichtige inrichting of activiteit*
- *klachten die het gevolg zijn van een probleem van geluids-, geur-, stof-, roet- of lichthinder milieuklachten waarvan het vermoeden bestaat dat de menselijke gezondheid wordt aangetast*

Internet-based (Pauluis et al. 2004).

GERICO is een softwarepakket dat bruikbaar is als communicatiemiddel tussen verschillende partijen. De twee voornaamste doelstellingen zijn: de feiten presenteren onder de vorm van documenten, en een discussieforum vormen voor de verschillende partijen. Een of meerder moderatoren beheren de website en leiden de discussies in goede banen. Zie ook bijlage.

Referenties

BSP 2002. Leidraad Burenraad. Burenraad Shell Pernis.

http://www.shell.nl/home/content/nld/aboutshell/shell_businesses/plant_pernis/res_board

Keune H, Mertens R, Goorden K, Loots I. 2002. Onrust in Moretusburg? Risicocommunicatie met de bevolking naast de fabriek. Steunpunt Milieu en Gezondheid. <http://www.milieu-en-gezondheid.be/rapporten/Onrust%20in%20Moretusburg.pdf>

LNE 2010. Hinder en Risico's. Vlaamse Milieuadministratie, departement Leefmilieu, Natuur en Energie. <http://www.lne.be/themas/hinder-en-risicos>

Maes T, Loots I, Sys M. Integratie van productiebedrijven in de stad. In: Meerwaarden voor het zelfstandig ondernemen II, Academie voor het Kleinbedrijf, garant, Leuven/Apeldoorn pp. 159-186.

MVO-Vlaanderen 2010. <http://www.mvovlaanderen.be>

Paulius J, Biot P, Lahaye MC. 2004. Gestion du Risque et Communication (GERICO). <http://hector-aslb.be>

Poesen-Vandeputte M, Bachus K. Milieuhinder veroorzaakt door bedrijven; ook jouw zorg!. http://www.aclvb.be/fileadmin/media/seetool_uploads/verwevhind_extra_docs_12_01.pdf

SLO 2008. Schriftelijk Leefomgevingsonderzoek. Vlaamse Milieuadministratie, departement Leefmilieu, Natuur en Energie. <http://www.lne.be/themas/hinder-en-risicos/geluidshinder/toestand/slo>

VCM 2007. Communiceren rond mestverwerking. <http://www.vcm-mestverwerking.be/publicationfiles/BROCHURECommunicatie.pdf>

VROM 2005. Aan Tafel. Leidraad voor bewonersgroepen voor overleg met overhead en bedrijf over milieu- en gezondheidskwesties. <http://www.vrom.nl/pagina.html?id=2706&sp=2&dn=5198>

Dit rapport draagt de volledige goedkeuring van het Steunpunt Milieu en Gezondheid.

BIJLAGE 1. Nota van Prof Dr. Nik van Larebeke rond hindercommunicatie:

Met betrekking tot communicatie rond bedrijven die hinder of een blootstelling veroorzaken dienen, op grond van ervaring alsook van discussies binnen de toenmalige Vlaamse Gezondheidsraad, volgende bedenkingen in rekening gebracht:

1° De communicatie dient wetenschappelijk correct en niet sussend (overdreven geruststellend) te zijn. Verklaringen in de zin van "Er is geen enkel gevaar voor de gezondheid" zijn, op enkele uitzonderingen na, tegenaangewezen. De meeste blootstellingen brengen wel degelijk enig gezondheidsrisico met zich mee, zij het in minieme mate. Overdreven geruststellende boodschappen ondergraven de geloofwaardigheid en het vertrouwen.

2° Personen die met een bepaald concreet probleem worden geconfronteerd (bijvoorbeeld omwonenden van een verbrandingsoven) zullen bijna altijd het relatieve gewicht van de overeenstemmende blootstelling overschatten. Er kan gewezen worden op de talrijke andere blootstellingen aan chemische en fysische agentia en vervuilende stoffen doorheen levensstijl, voeding en milieu om de impact van één welbepaalde blootstelling te relativiseren.

3° Er dient gepaste aandacht besteed te worden aan het verschil in ethische termen tussen vrijwillige blootstellingen (zoals actief roken) en onvrijwillige blootstellingen (zoals blootstellingen geïnduceerd door een afvalverbrandingsoven of een kerncentrale. Vrijwillige blootstellingen zijn ethisch en psychologisch veel beter aanvaardbaar.

4° Of de activiteit die de blootstelling veroorzaakt ook voordelen met zich brengt voor de blootgestelde personen zal de reactie van deze personen op de blootstelling in belangrijke mate beïnvloeden. Een blootstelling die voor de blootgestelde persoon ook voordelen met zich brengt wordt bijna altijd veel beter aanvaard. Ook op ethisch vlak speelt dit onderscheid mee.

5° De communicatie dient aandacht te besteden aan het gegeven dat informatie afkomstig van verschillende bronnen die verschillende belangen vertegenwoordigen gekleurd kan zijn door deze belangen.

6° Het lijkt redelijk dat blootgestelde personen verwachten dat de best beschikbare technologie wordt aangewend om de blootstelling in te perken.

7° Het lijkt redelijk de blootgestelde personen te confronteren met de bredere maatschappelijke belangen die op het spel kunnen staan. Er kan gewezen worden op het feit dat zij één welbepaalde "extra" blootstelling ondergaan, maar dat vele anderen ook "extra" blootstellingen ondergaan, zij het van een andere soort, maar met gelijkaardige impact op de gezondheid of op de kwaliteit van het leven.

8° Er dient gewezen te worden op het feit dat een nul risico niet bestaat, en ook niet op zinvolle wijze kan nagestreefd worden. Wel kan (en moet) het risico zoveel als mogelijk en maatschappelijk aanvaardbaar is, ingeperkt worden.

9° Wetenschappelijke onzekerheid dient de nodige aandacht te krijgen, maar niet in de zin dat enkel gegevens die absoluut zeker zijn in rekening gebracht mogen worden bij het inschatten van het risico en het bepalen van een beleid. Men dient te beseffen dat het strikte bewijs van de toxiciteit en de nauwkeurige kwantificatie van risico's verbonden aan de meeste mutagene agentia of receptorbindende stoffen wetenschappelijk onmogelijk zijn, en dus helaas als irrelevant dienen beschouwd te worden. Er dient met waarschijnlijkheden gewerkt wanneer zekerheid wetenschappelijk niet haalbaar is.

10° De preventie van beschavingsziekten kan niet enkel "evidence-based" zijn, maar moet globaal "knowledge-based" zijn. Die kennis mag niet alleen de klassieke toxicologische gegevens betreffen, maar moet ook de nieuwste toxicologische inzichten omvatten.

BIJLAGE 2: GERICO

GEstion du RIisque et COmmunication (GERICO)

Un nouvel outil de communication et de participation au niveau local.

Dr.J.Pauluis, P.Biot, M.C.Lahaye, Health and Environment Care Technical Organisation, www.hector-asbl.be

L'objectif poursuivi est de dégager des solutions pluridisciplinaires pour faire face aux problématiques environnement-santé entre acteurs locaux, médicaux, scientifiques et politiques.

La démarche proposée suit les prescrits de la Convention d'Aarhus de la « Commission économique pour l'Europe des Nations Unies » relative à l'information du public, à la participation du public au processus décisionnel et à l'accès à la justice dans le domaine de l'environnement (www.aarhus.be) et les recommandations du Plan national d'action environnement-santé (www.nehap.be).

Elle se décline en deux étapes qui s'alimentent l'une l'autre : la prise de connaissance des faits et la participation à des forums de discussion.

1. **Les faits sont présentés en trois niveaux de lecture** (sous forme de brève, de résumé ou de document complet), triés suivant une grille thématique (méthodologie, éléments clés, environnement, santé, avis des acteurs, information au public) et ouverts aux commentaires des participants.
2. **Les forums de discussion se déroulent par thématique** sous la guidance d'un modérateur et visent à dégager des solutions pluridisciplinaires qui seront décrites comme de nouveaux faits.

Chaque participant peut partager questions, commentaires et documents avec l'ensemble du groupe. L'utilisation de GERICO est soumise à l'envoi d'une demande motivée (dans quelle mesure êtes-vous partie prenante à la problématique environnement-santé envisagée) et à l'acceptation des conditions de déontologie y compris de confidentialité.

Un login et un mot de passe fournis par le modérateur permettent à partir de ce moment-là d'accéder à l'ensemble des informations et de participer aux discussions en cours.

Cet outil répond aux objectifs poursuivis par l'asbl HECTOR dans le domaine santé-environnement.

1. **Créer un espace intermédiaire de communication** : HECTOR a pour mission de suivre les problématiques «santé - environnement» émergentes et de mettre en place des cellules intermédiaires de communication entre les experts, les pouvoirs publics (principalement au niveau communal), les médias et les médecins généralistes. La communication constitue la clé de voûte du processus d'acceptabilité sociale de toute décision publique en matière de risque, particulièrement en situation d'incertitude. Les crises récentes ont amplement démontré la nécessité de communiquer sur les relations entre l'environnement et la santé et de mettre en place les canaux par lesquels doit passer l'information dans les 2 sens.
2. **Améliorer la sensibilisation des publics cibles** : HECTOR a pour objectif d'amener les acteurs de première ligne, à une meilleure prise de conscience des différentes problématiques environnementales présentant un impact sur la santé et d'améliorer la sensibilisation et la compréhension de différents publics cibles.
3. **Créer une expertise et une aide à la décision** : HECTOR prévoit de rassembler les avis et points de vue de différents experts (médecins, sociologues, économistes, environnementalistes, juristes,...) dans l'optique de la recherche d'un consensus entre tous ces acteurs. En cas de désaccord, les positions des uns et des autres seront explicitées et une réflexion sera initiée à propos du processus de communication.

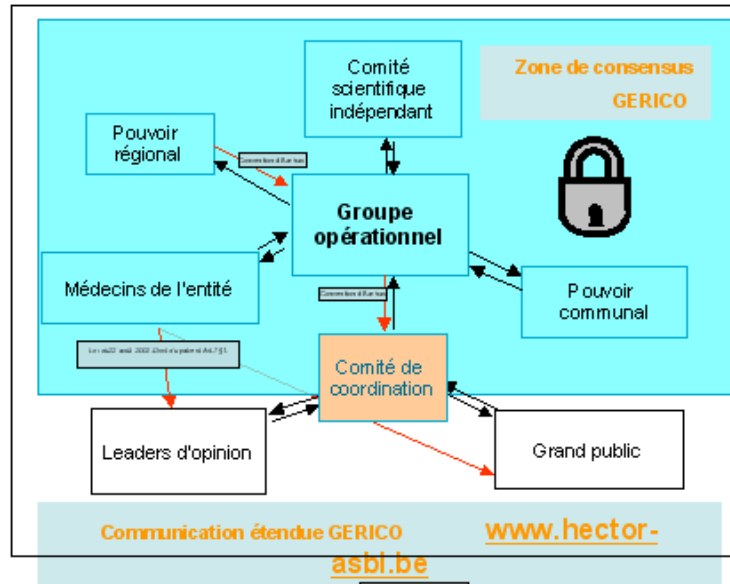
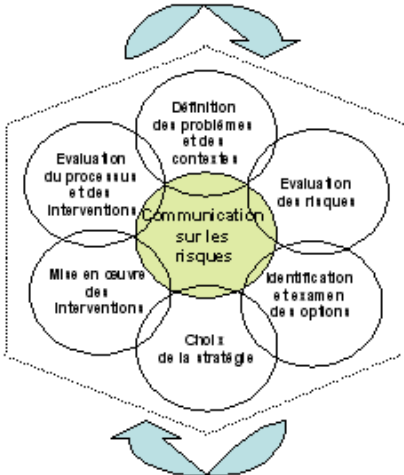
HECTOR a bénéficié d'une subvention de la Région wallonne qui lui a permis de mener une série d'activités durant la période 2002-2004. HECTOR est actuellement en veilleuse mais continue le développement et la promotion de GERICO dans le cadre d'un projet financé par la fondation Doc Pharmafoundation www.docpharmafoundation.be.

GEstion du RiSque et COmmunication (GERICO)

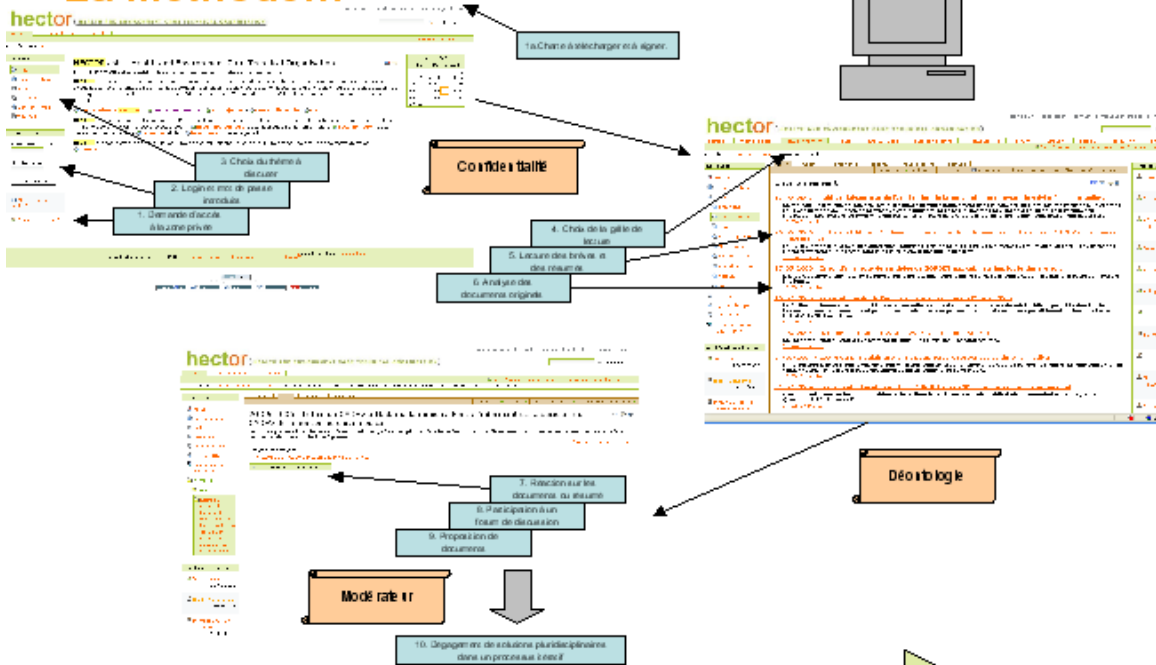
Un nouvel outil de communication et de participation au niveau local.

Dr. J.P. Patuis, P. Biot, M.C. Lahaye

La théorie...



La méthode...



L'avenir...

Court terme : phase de test sur une problématique loco-régionale avec des acteurs intéressés de façon à réaliser un test grandeur nature et finaliser les fonctionnalités de l'outil
Moyen terme : mettre l'outil à disposition des autorités loco-régionales moyennant la conclusion d'un protocole d'accord de services entre Hector et ces autorités
Long terme : développer des versions multilingues permettant d'utiliser l'outil au-delà de la francophonie.

Projet réalisé avec le soutien de la fondation Doc Pharma