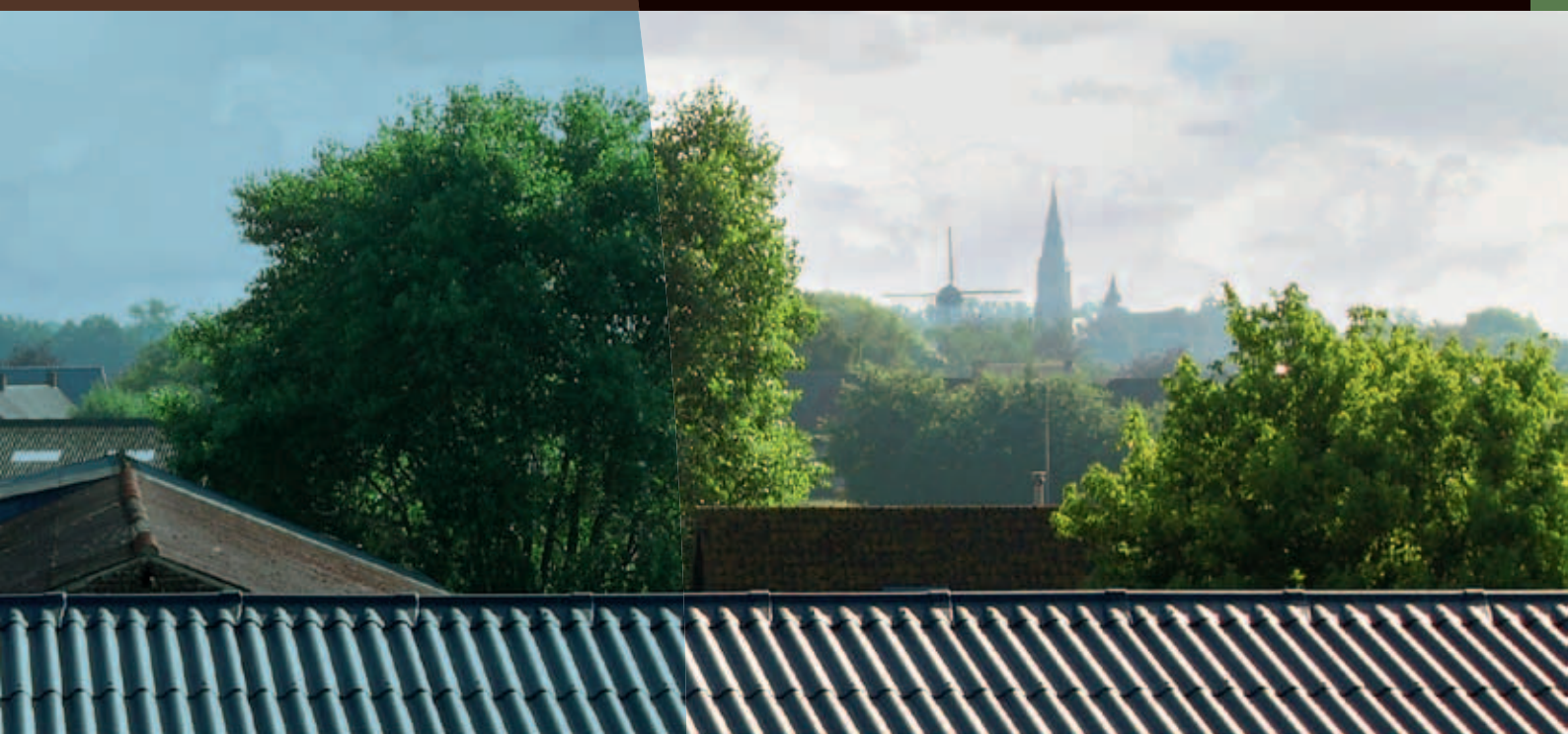
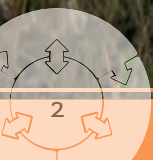
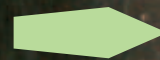


boeren met buren

communiceren met je buur(t)







Index

- Voorwoord
- Inleiding
- Getuigenissen
- Communicatie stopt nooit
- Hoe communiceren?
- Burenbemiddeling
- Colofon

p 4

p 5

p 6

p 24

p 30

p 31

p 35

Voorwoord

Steeds vaker worden bedrijven in Vlaanderen geconfronteerd met ongerustheid of protest uit de buurt. In het sterk verstedelijkte Vlaanderen zijn wonen, werken, ondernemen en ontspannen nu eenmaal nauw met elkaar verweven. De verspreide inplanting van onze Vlaamse land- en tuinbouwbedrijven tussen de woonzones en hun veelal intensief karakter, dragen ertoe bij dat individuele bedrijven regelmatig een oplossing moeten zoeken voor hinderklachten van buurtbewoners of dat ze geremd worden in hun groeimogelijkheden.



Boeren en tuinders doen echter al veel om de hinder van hun bedrijfsactiviteiten voor de omgeving tot een minimum te beperken. Dat is trouwens opgenomen in de voorwaarden van hun milieuvergunning. Maar ook al respecteert een bedrijf alle voorwaarden, hinder is niet altijd te voorkomen. Communicatie en informatie over de werkzaamheden op het bedrijf en dialoog over pijnpunten, kunnen echter al veel problemen voorkomen. Boer en buur(t) moeten dan wel bereid zijn om naar elkaar te luisteren en samen naar een oplossing te zoeken.

Ik geloof sterk in de kracht van goede menselijke relaties. Tegelijk moeten we ook oplossingen blijven zoeken in het vernuft van de technologie. De voorbije jaren werden voor heel wat geur- en fijnstofproblemen technologische oplossingen bedacht zoals luchtwassers, biofilters en stalsystemen. Het gebruik ervan op de bedrijven vraagt een aanzienlijke financiële inspanning, maar de veelvuldige toepassing ervan bewijst dat de agrarische ondernemer zijn best doet om zoveel mogelijk aan de maatschappelijke verwachtingen tegemoet te komen.

Deze brochure bundelt vier praktijkgetuigenissen die illustreren hoe een constructieve dialoog tussen boeren en buren kan verlopen. Verder worden tips gegeven over de manier waarop u als land- of tuinbouwer een goede relatie met uw buur(t) kan opbouwen, behouden en verbeteren.

Ik wens u dan ook veel leesplezier en hoop dat deze brochure zal bijdragen tot een goede communicatie tussen boeren en buren. ■

Kris Peeters

Minister-president van de Vlaamse regering

Vlaams minister van Economie, Buitenlands beleid, Landbouw en Plattelandsbeleid

Inleiding

Vandaag is de impact van de nabije omgeving op mogelijke toekomstplannen voor land- en tuinbouwbedrijven veel groter dan vroeger. Het is dan ook belangrijk om een goed draagvlak te creëren bij buurtbewoners en mogelijke andere belangrijke partijen. Nog meer dan vroeger geldt dat een goede relatie met je buurt en een goede voorbereiding en planning van een project van kapitaal belang zijn. Communicatie en participatie zijn hierbij de sleutelwoorden. Ze helpen om een wederzijdse vertrouwensrelatie op te bouwen met je omgeving.



In deze brochure willen we aan de hand van vier praktijkgetuigenissen illustreren hoe je als land- of tuinbouwer in dialoog kunt treden met je burens. Aan de hand van hun getuigenissen selecteerden we een waaier van waardevolle tips over hoe je een goede relatie met je buurt kunt creëren, behouden of verbeteren. Enerzijds wordt aangegeven hoe belangrijk het is om een goede buur te zijn wanneer je nog geen specifieke plannen hebt. Anderzijds krijg je tips voor een goede aanpak van de communicatie over je plannen. Het navolgen van deze tips is geen garantie voor een vlekkeloos traject. Allerlei factoren, zoals je huidige relatie met de buurt en de gemeente of vroegere ervaringen met communicatie, zullen het verloop van deze communicatie positief of negatief beïnvloeden. Ten slotte biedt de brochure ook een interview met twee burenbemiddelaars die, als onafhankelijke partij, hulp kunnen bieden wanneer de communicatie moeilijk verloopt.

Je hoeft niet noodzakelijk alle tips in deze brochure toe te passen. Hoe ver je erin gaat, is afhankelijk van factoren zoals de nabijheid van woningen, de huidige verhouding met je burens en de gemeente of de impact van je project op de omgeving. Bij het ene project zal meer en actievere communicatie vereist zijn dan bij het andere. Probeer je situatie en je omgeving zo goed mogelijk in te schatten en kies de meest passende communicatietips uit. ■

Gesprek van boer tot buur

Ellen Vaneynde

Ellen Vaneynde, legkippenhoudsters in Baal, werd tijdens Agri-flanders 2013 verkozen tot 'Schoonste boerin van Vlaanderen'. Samen met haar moeder baat Ellen een leghennenbedrijf uit, met een stal van 36.000 scharrelkippen en een stal met 24.000 scharrelkippen.

Zoals je van iemand met haar titel mag verwachten, hecht ze veel belang aan communicatie tussen boer en buur. *"Het spontane contact tussen boer en buur is er niet meer. Vroeger ging de buurvrouw bij de boer om eieren of melk, nu zijn ze onbekenden voor elkaar. Men kent de boer niet meer, men spreekt van 'die boerderij'. Vroeger had iedereen wel wat dieren, niemand kloeg over geurhinder. Nu hebben burgers een heel ander idee over de omgang met dieren dan boeren. Dus moet je veel met elkaar praten en elkaar proberen te begrijpen, alle twee wat water in de wijn doen. Anders is er geen communicatie mogelijk."* ■

tip

Overleg met andere boeren in de omgeving

Samen kun je nog beter laten zien waarmee je bezig bent en waarom dit zo belangrijk is voor de omgeving. Je kunt samen ook uitdragen dat je trots bent op wat je doet.



tip

Maak actief deel uit van de buurt

Doe dit met de hele familie en leer op die manier je omgeving kennen. Laat hierbij zien dat je bedrijf juist iets positiefs toevoegt aan de regio, met bijvoorbeeld lokaal geproduceerd voedsel. Stel jezelf eens de vraag welke meerwaarde je aan je buurt kunt geven en creëer op die manier goodwill bij hen.

Innovatief met communicatie

Bart en Bénédicte Mouton-Dobbels

In Lochristi baten Bart en Bénédicte Mouton-Dobbels het varkensbedrijf M+Pigs uit. Het opvallendste kenmerk van hun bedrijf is een etagestal, waar de zeugen op de gelijkvloerse verdieping zitten en de biggen en gelten op de eerste verdieping. Met een eigen website, elektronische nieuwsbrieven, velerlei sociale contacten en – indien nodig, op kantelmomenten een buurtvergadering – voeren Bart en Bénédicte de communicatie met de buurt. We gingen langs voor een gesprek.





Najaar 2011

Ingrijpende bedrijfsvernieuwing

In 2006 hebben Bart en Bénédicte hun bedrijf helemaal vernieuwd en uitgebreid. Ze kozen voor een SPF-opstart, dat wil zeggen voor dieren die volledig vrij zijn van de meest voorkomende ziektes en van alle longziektes. Het SPF-statuuut houdt strenge hygiënische voorschriften in om elke insleep van ziektekiemen te voorkomen.

In de bedrijfsvoering hebben ze uiteraard een verregaande automatisering en informatisering doorgevoerd inzake verwarming, ventilatie, voedervoorziening... Kortom, alles wat je op een goed gerund en up-to-date varkensbedrijf mag verwachten. Met hun eigen website www.mpluspigs.be en hun elektronische nieuwsbrieven hebben Bart en Bénédicte net dat ietsje meer dat nieuwsgierig maakt naar hun manier van communiceren.

Nauw contact met de buurt

De opening van het vernieuwde bedrijf in 2006 ging gepaard met het nodige feestgedruis. Ook de buurt was uitgenodigd en kreeg een rondleiding. "Een buurt staat niet stil", zegt Bart. "Mensen verhuizen, anderen komen er wonen..." Voor de vernieuwing van 2006 hadden ze geen problemen met de buurbewoners rond de vergunning. Maar toen Bart en Bénédicte in 2008 een aanvraag deden voor mestverwerking – een biologie van 15.000m³ – kwamen er reacties. "Een kerngroep van mensen tekende protest aan. In het begin lieten we ons daar weinig aan gelegen. We waren wettelijk in orde, dus we gingen ervoor. Maar dat was niet de juiste houding, omdat je dan recht tegenover elkaar komt te staan." Bart en Bénédicte beslisten om (voorlopig) af te zien van de bouw van de mestverwerking.

Edit this promotion

Nieuwst

Via deze nie
omgaat in
communic

De volge
novemb
reken
werke

*Indie
Sm
908
T:
F:
in





Gebruik verschillende communicatiekanalen

Elke communicatievorm heeft zijn voor- en nadelen. Vergelijk voor jouw specifieke situatie de verschillende communicatievormen (website, nieuwsbrief, opendeurdagen, bedrijfsbezoek, sociale media...) en kies de meest geschikte er uit. Criteria kunnen zijn of ze eenvoudig te organiseren zijn zonder grote kosten, ze de dialoog bevorderen, ze het mogelijk maken om kort op de bal te spelen, ze een breed bereik heeft of ze specifieke doelgroepen bereiken.

Op aanraden van burens die hun bedrijf genegen waren, vroegen Bart en Bénédicte zich af hoe ze hun bedrijf beter aan de buurt zouden kunnen voorstellen. Omdat ze een SPF-statuuut hebben, waren bedrijfsbezoeken uiteraard geen optie. "Toen kwamen we op het idee van de website. We dachten daarbij aan twee doelgroepen: onze burens en de 'professionele' bezoekers, met name de varkenshouders die onze biggen afnemen. De website voor de niet-professionelen is zo opgebouwd dat de bezoeker op een grondplan kan doorklikken en kan zien en lezen hoe het er bij ons aan toegaat."

Bénédicte vult aan: "In 2010 zijn we begonnen met een elektronische nieuwsbrief voor de buurt, om hen te informeren over wat er op het bedrijf gebeurt." Zo bracht de nieuwsbrief van 20 november 2011 verslag uit van het geurdagboek dat de omwonenden van juli tot oktober hadden bijgehouden. De nieuwsbrief kondigt ook een mesttransport aan, alsook mestinjectie.

"De mensen waarderen dat. Ze zijn meer betrokken en ze hebben veel meer begrip als er iets gebeurt. Ik denk niet dat ons bedrijf storend is. We doen er alles voor om het netjes te houden – al blijft het natuurlijk een bedrijf met veel dieren." De nieuwsbrief gaat naar een dertigtal buurtbewoners, naar de burgemeester en schepenen en de milieuambtenaar. Bénédicte: "Ik vind het belangrijk dat ze ons kennen en dat ze weten dat we een open relatie willen met de buurt. Lochristi is een bloemengemeente, de varkenshouderij is hier niet zo bekend. Onze website en nieuwsbrief zijn public relations-instrumenten voor ons bedrijf én voor de sector."

Bart en Bénédicte beperken zich niet tot elektronisch contact met de buurt. Bénédicte vertelt dat ze bestuurslid is van het wijkcomité en bij de gemeentelijke nieuwjaarsreceptie sponsort M+Pigs de ham... Zij neemt zich in ieder geval voor om haar nieuwsbrieven te blijven schrijven. Bart en Bénédicte willen in dialoog blijven met de buurt, zeker wanneer er geen conflicten zijn.



Inspanningen verder gezet

tip

Durf communiceren over hinder

Bij tijdelijke hinder kan het nuttig zijn om de buurt hiervan op de hoogte te stellen. Hierbij kan je gebruik maken van allerlei communicatiemiddelen zoals het posten van een kort briefje of via een nieuwsbrief. Zo zijn er bijvoorbeeld landbouwers die hun buren een SMS sturen wanneer ze mest uitrijden.

Sinds het eerste gesprek hebben Bart en Bénédicte hun communicatie met de buurt verder gezet. Via hun nieuwsbrief hebben ze onder meer over de vernieuwing van de luchtwasser en over het geuronderzoek gecommuniceerd. *"In persoonlijke gesprekken hebben mensen ons duidelijk te kennen gegeven dat ze nu minder hinder ervaren dan een paar jaar geleden. Ze geven toe dat de aanpassingen die we doorgevoerd hebben hun effect niet gemist hebben."*

Dat wordt ook bevestigd door de milieu-inspectie die nog bij geen enkel controlebezoek een overtreding heeft vastgesteld. Het gezin Mouton is zich ook blijven engageren in het buurtleven met een wijkborrel, deelname aan de wijk-BBQ enzovoort.

Zij ervaren dat de buurt anders dan voorheen tegen hun bedrijf aankijkt. *"Zij zijn zich meer bewust geworden van het economisch impact van hun actie. Ze weten dat we hier mensen tewerkstellen en dat wij veel kapitaal geïnvesteerd hebben. Zij willen zich niet schuldig voelen mocht dat teloor gaan als gevolg van de eisen die zij stellen"*, verduidelijkt Bart. *"Wij produceren niet voor de export, wij hebben onze eigen markt. Dat zijn langs de ene kant onze collega-varkenshouders en langs de andere kant de consumenten, zij zelf dus, die we met ons eigen "Duroc d'olives" – vlees, een stukje lekker varkensvlees van eigen bodem, aanbieden. Dat wordt hier in de regio verkocht en dat slaat wel aan. Dus, als ze dat willen behouden, moet ook ons bedrijf stand houden. Dat inzicht begint wel door te dringen."*

Bart en Bénédicte zijn stellig: *"Wij hebben niets te verbergen, wij willen open zijn. Maar we zijn wel een bedrijf dat rendabel moet zijn. Wij gaan voor duurzaamheid. Dat betekent dat de 3 P's (people, profit, planet, ...) in evenwicht moeten zijn. Een mestverwerking zien wij als een onderdeel van een duurzame bedrijfsvoering."*



Burenraad

Bart en Bénédicte willen het dossier voor de mestverwerking (waar ze in 2008 van afgestapt waren) opnieuw indienen. Mestverwerking is volgens hen de meest geschikte manier om het nog bestaande knelpunt van de mestgeur als gevolg van het mengen van de mest in de mestsilo, op te lossen. Via een buurtvergadering willen ze voor hun project een maximaal draagvlak creëren. *"Wij willen een burenrade oprichten die mee de stappen volgt die we ondernemen",* legt Bart uit. *"Wij willen de burenen betrekken bij onze verdere exploitatie. Wij schetsen waar we naar toe willen met ons bedrijf en we nodigen hen uit om samen te kijken naar de mogelijkheden en de toepassingen die daarvoor nodig zijn."* Bénédicte vult aan: *"Wij hebben mensen daarover al aangesproken en dan voel je zoiets van: 'Jullie gaan de verantwoordelijkheid toch niet bij ons leggen?' Neen, de verantwoordelijkheid ligt altijd bij ons, maar we vragen of ze akkoord gaan met de procedures die we gaan toepassen. Neem de mestverwerking. We gaan op voorhand met hen kijken naar een dergelijke installatie en vragen of ze zich daarin kunnen vinden."* Bij de voorbereiding en het verloop van de vergadering gaan Bart en Bénédicte zich laten coachen door een externe adviseur die als bemiddelaar optreedt.

Ervaren ze dit traject niet als een *"toegeving"* aan de buurt? Bénédicte weerlegt: *"Het gaat niet om toegeven. Het is uitleggen waar je mee bezig bent en wat je ambities met je bedrijf zijn. Wij ervaren dat niet als een nederlaag."* Bart vult aan: *"We erkennen dat er een geurprobleem is wanneer de mest in de silo gemengd wordt. Dat willen we aanpakken en we kunnen dat pas ten gronde aanpakken met die mestverwerking. We gaan er dus voor zorgen dat ons bedrijf nagenoeg geurloos wordt en die aanpassingen gaan we doen met toestemming van de buurt."*



Richt indien nodig een burenrade op

Een burenrade is een vrij intensief communicatie-initiatief en wordt meestal maar toegepast indien reeds andere initiatieven voor communicatie genomen werden. Een burenrade bestaat uit een aantal buurtbewoners, eventueel een afgevaardigde uit de gemeente, een expert en jij als bedrijfsleider.

Deze rade komt een aantal keer per jaar samen om verschillende aspecten van het bedrijf te bespreken. Op deze manier verhoog je de betrokkenheid en medezeggenschap van de buurtbewoners in je project en creëer je een wederzijds vertrouwen.





Motivatie

Bart en Bénédicte vinden hun eerste motivatie in hun streven naar duurzaamheid. En dat heeft dan zowel een economische, een ecologische en een sociale dimensie. *"Wij willen ons profileren als een bedrijf dat in Vlaanderen voortrekker is van de manier waarop je samen met de buurt je bedrijf kan uitbaten. Maar het zal altijd een bedrijf met dieren zijn en misschien moet een buurt leren leven met af en toe een dag met geurhinder. Trouwens, ook andere soorten bedrijven of industriële activiteiten ruik je wanneer je in de buurt woont."* Bart en Bénédicte zijn ervan overtuigd dat hun aanpak ook de beste garantie is voor de continuïteit van het bedrijf. *"Wij hebben drie kinderen en als zij het bedrijf later verder willen zetten, dan moeten wij daarvoor nu de basis leggen."* ■



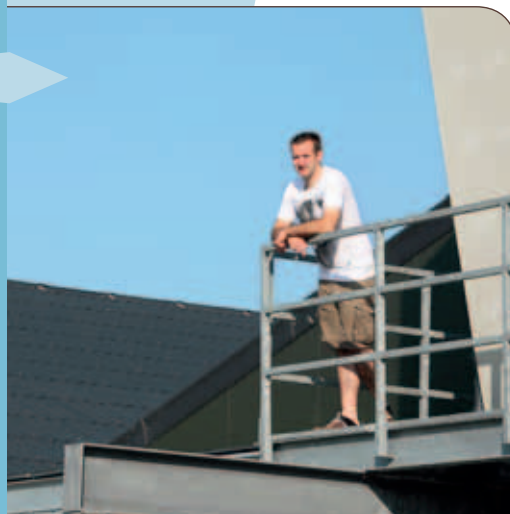
Bouw een relatie op met je buurt

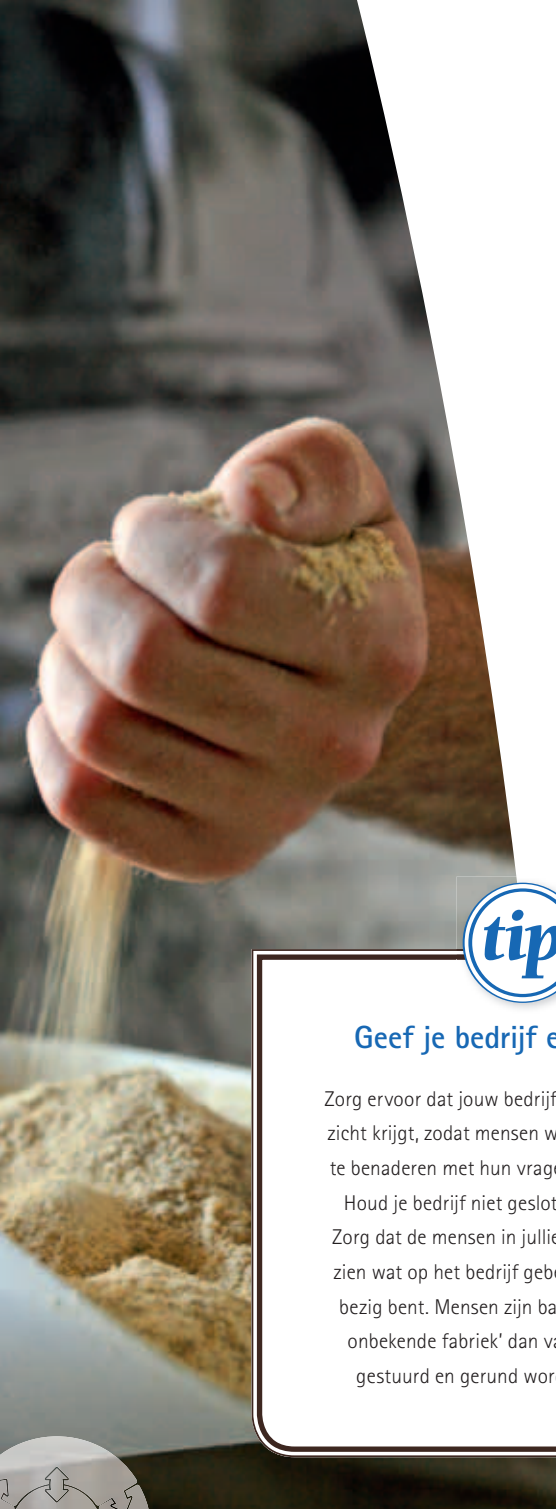
Een normale gang van zaken is een ideaal uitgangspunt om een relatie op te bouwen met je buurt of je te engageren in het buurtleven. Een goed contact met je burens zorgt ervoor dat je bij problemen sneller gehoor kan vinden bij hen, waardoor klachten vermeden worden.

Beter een goede buur ...

Eric, Rita en Dominique Vergote-Dewinter

In Ruisselede baten Eric en Rita Vergote-Dewinter en hun zoon Dominique een zeugen- en biggenbedrijf uit, de bvba Verwindo. Gestart in 1982, is het bedrijf in verschillende stappen uitgebreid en gemoderniseerd, met als laatste realisatie de nieuwe zeugen- en biggenstal. Die werden in maart 2011 in gebruik genomen. De familie Vergote vindt orde en netheid op en rond hun bedrijf zeer belangrijk en wil daarin ook een voorbeeld zijn. Sinds kort is communicatie rond hun activiteiten en plannen een extra aandachtspunt geworden.





Plots Klachten

Eric vertelt dat er in april 2012 voor het eerst klachten over geurhinder kwamen. *"We hebben hier dertig jaar gewerkt en waren toen al anderhalf jaar na onze laatste bedrijfsaanpassing in productie. Er waren nog nooit klachten gekomen. Plots waren die er wel. Had het iets te maken met het verdwijnen van een bomenrij, een paar honderd meter van ons bedrijf? Die bomen waren gerooid in opdracht van Aquafin en misschien verdween daarmee ook een soort scherm dat geur tegenhield."* Eric en Dominique hadden zelf vastgesteld dat hun onlangs opgeleverde ammoniakemissiearme biggenstal niet voldeed inzake geurreductie. De zeugenstal werd gebouwd met een centraal luchtkanaal waarop twee chemische luchtwassers aangesloten zijn, die volgens Eric wel goed werk leverden.

De klachten waren binnengekomen bij de burgemeester en dat betreft de familie. Zij verkiezen een gesprek van boer tot buur. *"Op deze manier weet ik waar de hinder gelokaliseerd is en kan ik ook een verklaring geven en een oplossing zoeken. Heeft het met de windrichting op dat moment te maken?*



Geef je bedrijf een gezicht

Zorg ervoor dat jouw bedrijf of initiatief een gezicht krijgt, zodat mensen weten welke persoon te benaderen met hun vragen en opmerkingen.

Houd je bedrijf niet gesloten voor de burens. Zorg dat de mensen in jullie omgeving kunnen zien wat op het bedrijf gebeurt en waarmee je bezig bent. Mensen zijn bang van 'de grote onbekende fabriek' dan van een bedrijf dat gestuurd en gerund wordt door mensen.

Was er misschien net een defect aan een installatie?" Het zoeken naar de oorzaak van geurhinder kan soms vreemd lopen. Zo vertelt Dominique dat hij vermoedt dat de verandering van type voeder een impact heeft op de geuruitstoot. *"We zijn met een bepaalde voedersoort gestopt om voedertechnische redenen. Ik heb altijd de indruk gehad – het is moeilijk te bewijzen, het is iets gevoelsmatigs – dat dat bepaalde voeder invloed had op de geur. Ik heb dat aan de veevoederfabrikant gesignaleerd, maar daar kon men geen verklaring geven over de effecten van het type voeder op het ontstaan van geur. Toch heb ik de indruk dat het met een ander voeder verbeterd is."*



Zorg voor een duidelijk meldpunt

Geef in al je communicatie een contactpersoon mee, met contactgegevens zoals een mailadres en een gsm-nummer. Zorg ervoor dat deze persoon bereikbaar is. Als jouw omgeving je persoonlijk en zelfs individueel kan benaderen, dan verhoog je de mogelijke acceptatie van jouw bedrijf of project aanzienlijk. Reageer onmiddellijk wanneer iemand met jou contact zoekt. Door kort op de bal te spelen toon je je betrokkenheid en bezorgdheid voor de omgeving.



Laat je bijstaan door communicatie-experts

Niet iedereen heeft de gave om op een goede manier te communiceren, vergaderingen te leiden of om te gaan met conflictsituaties. Ben je niet zeker van je stuk? Doe dan een beroep op een communicatie-expert of een bemiddelaar, of vraag de gemeente om jou bij te staan.

Informatie en actie

In hun zoektocht naar een oplossing, kwamen ze via een artikel over het geurproject in Management&Techniek in contact met het Innovatiesteunpunt en Inagro. Tijdens een gesprek kwam terloops de geurvernevelaar ter sprake, als oplossing voor de biggenstal. Het was een idee van een laureaat van de Innovatiecampagne. Via een druksysteem wordt een mengsel van water met en geurmaskerend product verneveld in/over de ventilatiekokers. Eric, Rita en Dominique probeerden zo veel mogelijk informatie over het systeem en de verschillende producten te verzamelen. Ze bouwden samen met hun installateur een kleine testopstelling, om na te gaan met welke werveldoppen ze het beste resultaat zouden bereiken. Voor de zeugenstal dachten ze samen met de constructeur na over het toevoegen van een tweede trap aan het luchtwassysteem.

Op aanraden van de burgemeester werd een bijeenkomst georganiseerd op het varkensbedrijf. Eric, Rita en Dominique kregen hier de kans om hun plan van aanpak toe te lichten in overleg met burgemeester en schepenen en de buurt.

"We vonden het jammer dat slechts één buurman erbij kon zijn, maar het gemeentebestuur kon de aanpak waarderen." De verschillende partijen stemden in met de voorgestelde technieken en zo'n veertien dagen later was de vernevelaar geïnstalleerd! Kort daarna kon de aanpassing aan de chemische luchtwasser doorgevoerd worden. Nadat wat technische kinderziektes van de geurvernevelaar opgelost werden, zijn Eric, Rita en Dominique best tevreden. *"Het systeem heeft een heel goed effect, al kan ik begrijpen dat sommige mensen de citroenachtige geur niet graag ruiken."* Ook na de installatie ging de familie Vergote nog langs bij hun buuren, om te polsen of ook zij tevreden zijn met de aanpassingen. *"De meeste burens hebben aangegeven dat zij nu minder geurhinder ondervinden"*, zegt Dominique. *"We hebben wel gemerkt dat er soms wat geur kan optreden bij het reinigen van de filters van de geurvernevelaar. Maar dat duurt dan hoogstens een halfuur."*



Een nieuw plan

De recente gebeurtenissen hebben de familie Vergote doen nadenken over hun communicatie met de omwonenden. *"In de toekomst zouden we meer kiezen voor een participatieve aanpak. We willen de buurt niet voor voldongen feiten plaatsen",* zegt Dominique. *"Wij hebben ervaren dat het belangrijk is om de buurt vooraf te informeren en uit te leggen wat je gaat doen. Aan de andere kant moet er ook begrip zijn bij onze burens. Om geurhinder te bestrijden, zijn zeer vaak investeringen nodig en die moeten we kunnen compenseren, om ons bedrijf rendabel te houden."*



Communicatie is geen eenrichtingsverkeer

Probeer niet enkel te communiceren náár, maar ook mét de omwonenden. Oefen jezelf in actief luisteren. Een gesprek komt niet van de grond als je alleen maar bezig bent met je af te vragen wat je gaat zeggen. Geef de andere de ruimte om te praten. Probeer erachter te komen waar de bezorgdheden van de andere liggen. Stel verduidelijkende vragen. Luisteren is ook de andere laten merken dat je luistert. Maak oogcontact. Knik. Zeg bijvoorbeeld "Ja, ik begrijp het" of "Dat is interessant", om te laten merken dat je oplet en niet ergens anders bent met je gedachten.

Vroeg begonnen is half gewonnen

Werner en Dina Guilliams-Vermeulen

In september 2004 maakte Werner Guilliams tijdens een studiereis naar Wallonië kennis met een biogasinstallatie. Werner, die op zoek was naar een bijkomende activiteit op zijn vleesvarkensbedrijf, omdat twee van zijn zonen in het bedrijf wilden stappen, zag daarin een kans. *"Tot dan toe hadden wij als landbouwer voedsel geproduceerd, zonder daarvoor ooit royaal betaald te worden. Mijn idee was: laat ons proberen om met producten die ook vanuit de landbouwactiviteit afkomstig zijn iets anders te doen, namelijk energie produceren. Misschien kunnen we daaruit wel een inkomen halen."* Zo gezegd, maar nog niet zo gedaan! Werner heeft drie jaar tijd nodig gehad – van september 2004 tot september 2007 – om de vergunningen in orde te krijgen en de weerstand en de schrik van de buurt te overwinnen. *"Ik was op één dag overtuigd, maar het heeft mij drie jaar gekost om iedereen rondom mij te overtuigen."*





Communiceer op tijd

Ga de dialoog zo snel mogelijk aan. Communiceer voor er ongerustheid is. Door op tijd te informeren, zorg je ervoor dat omwonenden de berichtgeving over jouw bedrijf beter kunnen kaderen. Door vooraf in alle openheid te spreken over mogelijke risico's op hinder en tegelijk uit te leggen wat je doet om die risico's tot een minimum te beperken, kan je veel leed voorkomen. Open en proactieve communicatie loont. Als een bedrijf wacht om communicatie op gang te brengen tot op het moment dat er grote tegenstand is, zal er twijfel zijn over de oprechtheid en goede intenties van het bedrijf.

Na de indiening bracht de gemeente de omliggenden per aangetekende brief op de hoogte. Zo gauw die brieven verstuurd waren, bezocht Werner alle burens, met het plan in de hand, om uitleg te geven over wat een biogasinstallatie is, hoe ze werkt, enzovoort. *"Dat is niet overal even aangenaam verlopen, maar ik heb ze allemaal bezocht."* Na deze ronde was het nieuws van de biogasinstallatie overal in het dorp bekend. *"Na korte tijd hoorde ik dat er allerlei wilde verhalen de ronde deden. Er zou een vuilnisbelt komen, een reusachtige toren waarin ik alle soorten afval zou verbranden. Ik zou een contract hebben met het vilbeluik om dode dieren af te nemen ... Het zotste verhaal dat ik hoorde was dat er een crematorium gebouwd zou worden. Van een biogasinstallatie naar een crematorium ... Als de mensen het verhaal maken, kan je overal uitkomen."*

Werner ging zijn project eerst bespreken met de burgemeester van Boutersem. *"Hij was de eerste die van mijn plan op de hoogte was. Ik heb het uitgelegd en gevraagd of hij zoiets in de gemeente haalbaar achtte. Hij had daar oorspronkelijk geen problemen mee."* Als tweede stap mocht Werner zijn uitleg geven op het voltallige schepencollege. De schepenen vonden dat het project de moeite waard was. *"In die jaren waren biogasinstallaties nog erg nieuw en er groeide maatschappelijke belangstelling voor alternatieve energie."* Daarna volgde een derde stap. *"Ik zocht alle voorzitters van de adviesraden – jeugd, sport, milieu, landbouw ... – thuis op om mijn plan voor te stellen. Toen ik voelde dat ik van deze mensen weinig tegenwind zou krijgen, heb ik mijn dossier bij de gemeente ingediend."*



Voer individuele gesprekken je met burens

Je kunt alle burens (bijvoorbeeld binnen een straal van 100 meter) contacteren met de vraag of je jouw plannen individueel mag komen toelichten. Dat heeft als voordeel dat je een beter zicht krijgt op hun bezorgdheden, rechtstreeks met hen in dialoog kunt gaan en eventueel samen met hen naar mogelijke compromissen kunt zoeken.



Communiceer met alle belanghebbende partijen

Het is belangrijk om niet alleen je burens, maar zeker ook de betrokken ambtenaren en/of het college van burgemeester en schepenen van de gemeente te informeren. Pols hoe zij tegenover je plannen staan. Indien de gemeente achter je plannen staat, sta je een stuk sterker om verder in dialoog te gaan met je buurt. Ook een goed contact met de milieu-inspectie kan voordeel opleveren.

De info-avond

Werner begreep dat het zo niet verder kon. *"Ik heb toen aan de voorzitter van de milieuraad gevraagd om een info-avond voor de buurtbewoners te organiseren. Dat is gebeurd. Ook het schepencollege en de pers waren daar. Ik heb er mijn uitleg gegeven. Ik heb daarin vier zaken behandeld: het transport, de geurhinder, de lawaaihinder en het ontplofingsgevaar. Ik heb telkens ook goed uitgelegd hoe de situatie zou zijn, welke maatregelen we zouden nemen om risico's te voorkomen. Op het einde kreeg ik spontaan applaus. Tot slot van de vergadering heeft de burgemeester uitgelegd hoe de inwoners een bezwaarschrift konden indienen en welke ambtenaar hen daarbij zou adviseren."*

Bezwaarschriften

Na de info-avond kwam er een petitie over de vier knelpunten die Werner had behandeld. Er stonden 21 handtekeningen onder. *"In feite had ik de bezwaren op de info-avond al weerlegd en ondervangen"*, merkt Werner op. *"Toen de zaak – na het verstrijken van de periode voor het indienen van de bezwaarschriften – op de gemeenteraad kwam, is mijn dossier zonder veel rumoer gepasseerd."* Werner is ervan overtuigd dat zijn project uitgevoerd kon worden dankzij zijn stapvoetse aanpak, met betrokkenheid van uiteenlopende sleutelfiguren, en dankzij zijn brede infocampagne. De bouw van de biogasinstallatie startte in september 2007 en een jaar later, in september 2008, konden de motoren voor het eerst op gang getrokken worden.



Organiseer een buurtvergadering

Bij voorkeur organiseer je deze vergadering samen met de gemeente en licht je zelf, als initiatiefnemer, jouw plannen toe, samen met experts die je begeleiden. Trek op het einde van de buurtvergadering voldoende ruimte uit voor een vragenronde en een bespreking. Informeer naar en heb aandacht voor eventuele bezorgdheden bij jouw buurtbewoners. Een goede moderator is een must.



Permanente communicatie

Na de opstart van de installatie bleef Werner investeren in communicatie en dialoog met de buurt. Aan de 21 mensen die de petitie met bezwaren ondertekend hadden, gaf hij een rondleiding. *"De initiatiefnemer heeft mij toen zijn spijt betuigd. Hij was werkelijk onder de indruk van wat hij gezien had. Dat was het mooiste compliment dat ik mij had kunnen dromen. Maar er is meer nodig dan communicatie alleen",* waarschuwt Werner. *"Wij waken er ook goed over dat er geen overlast komt en we hebben bijkomende investeringen gedaan, bijvoorbeeld om het geluid van de luchtkoeling te dempen. Ik wil de eventuele klachten voorkomen. Ik zorg er ook voor dat het transport van de biomassaproducten naar ons bedrijf niet tijdens de spitsuren gebeurt. Het is zaak om zo veel mogelijk aanmerkingen te voorkomen. Dat kost wel wat inspanning, maar als daarmee de installatie kan draaien, dan heb ik dat er graag voor over."*

tip

Staar je niet blind op de "diehards"

Staar je niet blind op een kleine hardnekkige tegenbeweging, maar probeer de rest van je burens weerbaar te maken tegen je tegenstanders. Iedereen meehebben is niet altijd mogelijk. Verval niet in zware discussies, maar blijf zakelijk je standpunt verdedigen.

Voorjaar 2013

Nu nog zet Werner geweldig in op communicatie via rondleidingen en spontane gesprekken en op participatie in het verenigingsleven en de adviesorganen van de gemeente. *"Wij zorgen ervoor dat we tussen de mensen komen, zodat we horen wat er gaande is. Zeker als er wilde verhalen ontstaan – zoals toen met dat crematorium – is het goed dat je die tijdig oppikt. Als je dan de mensen je eigen verhaal kunt vertellen of hen een rondleiding geeft, ruim je veel vooroordelen uit de weg".* Werner beseft wel dat er mensen zijn die je moeilijk kunt overtuigen. *"Eigenlijk heeft het geen zin om bij die mensen je gelijk te willen halen. Het zijn diehards. Je bent blij dat je met hen gesproken hebt, maar het zijn woorden in de wind. Het is een kleine minderheid, maar ze kunnen erg dwarsliggen."*

Bed & breakfast

Sinds enkele jaren telt het bedrijf drie takken: varkens, de biogasinstallatie en hoevetoerisme. Dina, de vrouw van Werner, vertelt dat die laatste activiteit eigenlijk toevallig gegroeid is uit de bouw van de biogasinstallatie. *“Om te vermijden dat de Duitse technici die hier gewerkt hebben een duur hotel moesten betalen of veel tijd in de file verloren, hebben we ze hier onderdak gegeven. Ik vond dat wel een fijne ervaring en we hebben dan beslist om onze infrastructuur echt geschikt te maken voor hoevetoerisme.”*

“Voor mij is dat het mooiste bewijs”, vult Werner aan. “Als de mensen komen, tevreden zijn en terugkomen met vrienden en familie, dan weet je dat je goed bezig bent inzake de geur- en lawaai-beheersing. De toeristen beseffen amper dat ze op een varkensbedrijf te gast zijn. Zij zijn wel nieuwsgierig naar de biogasinstallatie, maar weinigen beseffen dat daar ook varkens mee verbonden zijn. Als je hen dat vertelt, vragen ze waar die dan wel zitten.”

Met het oog op de toeristen hebben Dina en Werner een uurregeling afgesproken. *“We aanvaarden geen enkele vrachtwagen voor 8 uur 's morgens en ook niet meer na 19 uur 's avonds.”* Tegen september van dit jaar hopen ze de scheidingsmuur rond de binnentuin voltooid te hebben, die de bedrijfsgebouwen aan het zicht zal onttrekken en voor de bezoekers een afgesloten, beschut terras zal vormen. Werner droomt ervan om daar ooit met de bedrijfsgilde een kerstmarkt te organiseren ...



DALEMHOEVE
BED & BREAKFAST



Vergroot je draagvlak via verbreding op je bedrijf

Elke vorm van verbreding – thuisverkoop, educatie, hoevetoerisme ... – helpt om mensen op je bedrijf te krijgen. Dat kan ervoor zorgen dat ze meer op de hoogte zijn van wat er op je bedrijf gebeurt en het creëert op een natuurlijke manier meer draagvlak voor je activiteiten.



Aangepast bedrijfsmanagement

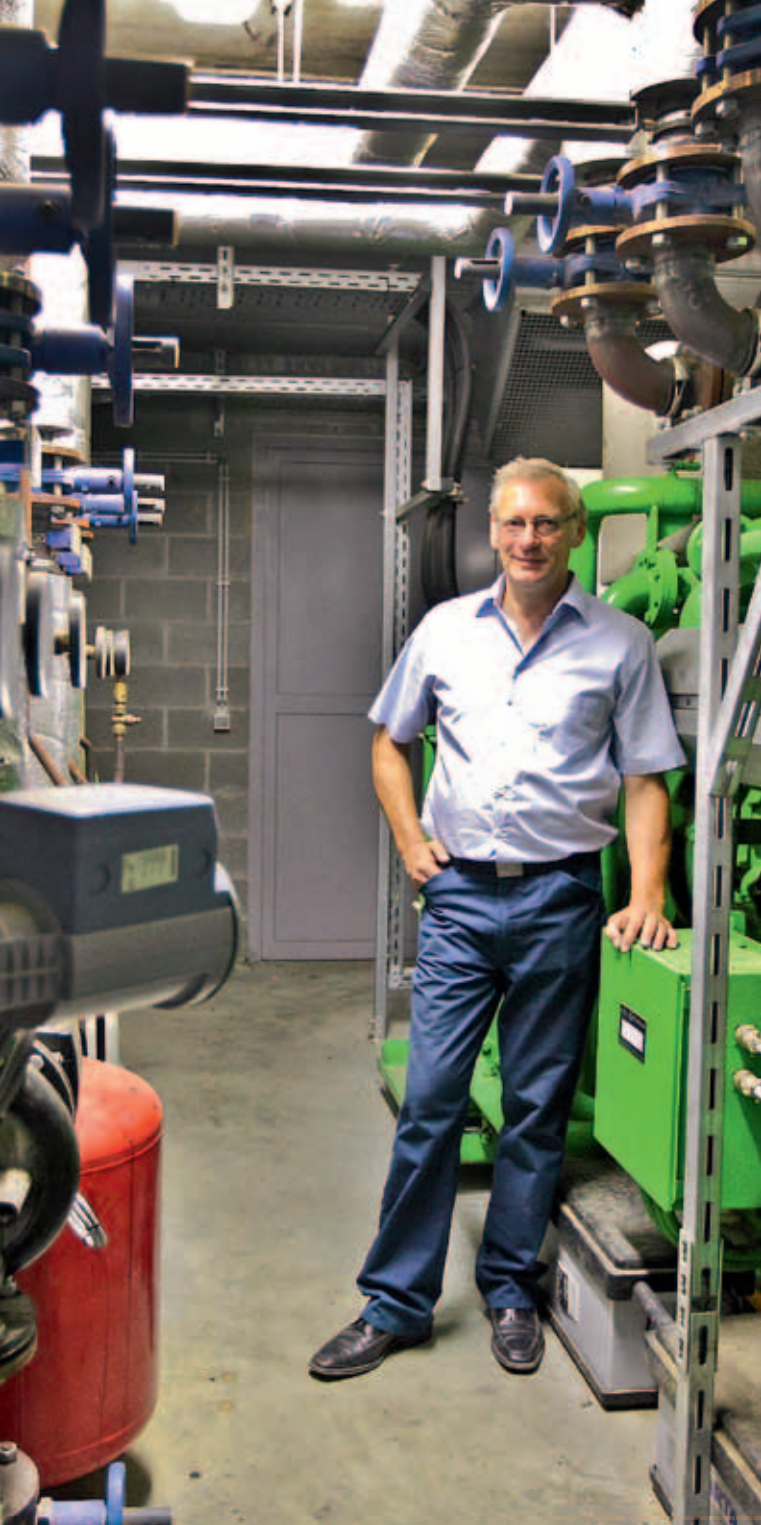
Werner beschouwt het als een permanente opdracht om zo veel mogelijk geurhinder te vermijden. *"Je mag niet denken: 'Ik heb mijn vergunning, het is in orde.' Je moet attent blijven om de hinder zo klein mogelijk te houden. Je moet er ook rekening mee houden dat andere mensen een geur waaraan je zelf gewend bent toch als hinderlijk kunnen ervaren. Ik let er, bijvoorbeeld, goed op dat de producten die opgeslagen liggen, zoals tarwegistconcentraat of uienschillen, snel genoeg verwerkt worden, vóór ze hinderlijk beginnen te ruiken. Natuurlijk kan je in geurbestrijding altijd verder gaan. Je kunt daarin je best doen, maar er hangt ook een kostenplaatje aan: luchtwassers op de biogasinstallatie, biobedden ... Onze ervaring is dat de banken wel de investeringen willen financieren die nodig zijn voor de milieuvergunning, maar huiverachtig staan tegenover bijkomende investeringen bedoeld om de hinder te verminderen."*

tip

Maak compromissen en toon goodwill

Indien je burens of de gemeente zich zorgen maken over bepaalde aspecten van je project, bespreek die dan met hen en probeer tot compromissen te komen die voor iedereen aanvaardbaar zijn. Je kunt bijvoorbeeld rekening houden met transportroutes, voorstellen om een breder groenscherm aan te leggen, bijkomende geurreducerende maatregelen nemen enzovoort. Wees creatief hierin.





Milieu-inspectie

Werner is goed vertrouwd met de milieu-inspectie. *"Er gaat geen week voorbij of ze komen langs. Of ze zijn in de buurt en komen een kijkje nemen. In maart zijn ze hier een hele voormiddag geweest, voor een complete doorlichting. Alles perfect in orde."* Werner streeft naar een goede relatie met de milieu-inspecteurs. *"Bij het minste wat er gebeurt – er kan altijd iets mislopen, het is geen exacte wetenschap – waarschuw ik zelf de milieu-inspectie en dan komen ze kijken. Ik moet dan met hen bespreken wat er is misgelopen, hoe ik dat ga oplossen en in de toekomst voorkomen. Maar als ze komen omdat er een klacht is binnengekomen, dan heb je een boete aan je been."* Dina vult aan: *"Met de installatie hebben we een verantwoordelijkheid tegenover de buurt. Wij zijn aansprakelijk als er iets misloopt, dus wij moeten dat goed doen."* Dat daarover weinig twijfel bestaat, mag blijken uit het feit dat het bedrijf in 2012 zonder uitstel, zonder beroep, zonder bezwaar een vergunning kreeg voor een uitbreiding van de biogasinstallatie van 25.000 ton naar 60.000 ton, samen met de bouw van een mestverwerkingsinstallatie. ■

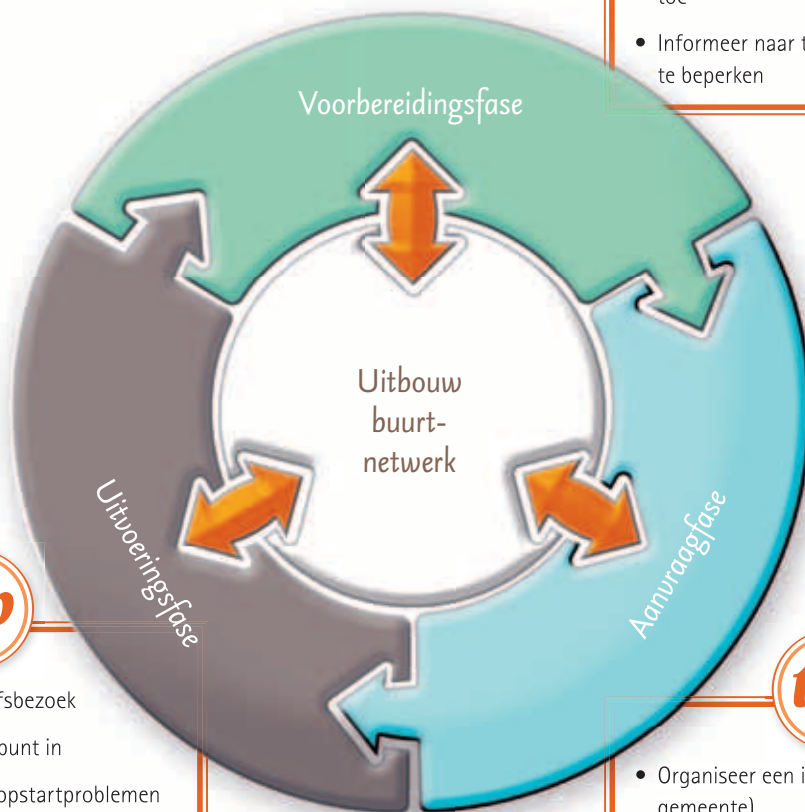
Communicatie stopt nooit!

Een communicatietraject lijkt misschien een rechtlijnig proces, maar in werkelijkheid gaat het om een terugkerend patroon en zal je allerlei stappen geregeld opnieuw doorlopen, zie communicatiecirkel op de rechterpagina. Situaties veranderen, mensen gaan anders over je plannen denken en anderzijds wordt jouw plan misschien bijgesteld en verbeterd. Je zult geregeld met verschillende partijen en mensen in gesprek zijn, een aangepast voorstel doen, tegenspraak krijgen, en opnieuw zoeken naar aanpassingen, oplossingen of een compromis. Op termijn wordt jouw overleg met je omgeving een terugkerend en vanzelfsprekend onderdeel van je bedrijfsvoering. Op deze manier ontstaat er wederzijds begrip tussen jou, je burens en de gemeente. Je plannen worden op deze manier mee gedragen door de mensen en de partijen in je omgeving. Dat vergroot de kans dat jij je plannen ook daadwerkelijk zult kunnen uitvoeren.



tip

- Communiceer op tijd naar je buurt
- Toets de stemming af bij de buurt tijdens de dagelijkse contacten
- Ga langs bij je burens en licht je planning toe
- Informeer naar technieken om de hinder te beperken



tip

- Organiseer een bedrijfsbezoek
- Richt een hindermeldpunt in
- Meld calamiteiten of opstartproblemen
- Communiceer over data en hou je eraan

tip

- Organiseer een infovergadering (met gemeente)
- Sta open voor vragen vanuit de buurt
- Vermeld in je aanvraag gemaakte compromissen
- Informeer bij de gemeente naar klachten



Opbouw netwerk

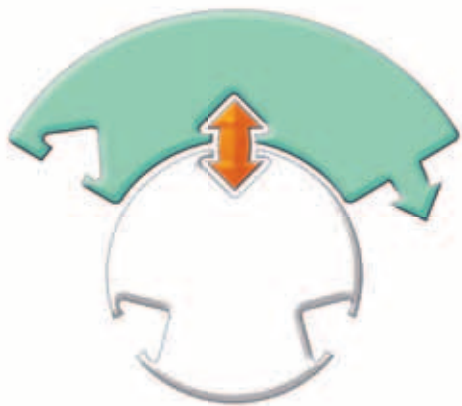


Zoek niet pas bij uitbreidingsplannen of nieuwe projecten contact met jouw buurt. Bij voorkeur bouw je vooraf een goed netwerk uit in je buurt, los van projectplannen. Als je al een goed contact hebt met de burens, dan hebben zij meer begrip voor jouw plannen. Probeer dus actief deel uit te maken van de buurt, met de hele familie. Sta open voor initiatieven van bijvoorbeeld scholen en werk aan de verdere uitbouw van je sociale netwerk (verenigingsleven ...). Je kunt hierbij ook denken aan het sponsoren van lokale activiteiten. Help eventueel met het organiseren van een buurtfeest of engageer je in een buurtcomité.

Het komt erop neer dat je altijd en op regelmatige basis voor communicatie moet zorgen, ook als er inhoudelijk niet veel te melden is. Een goede gang van zaken is een ideaal uitgangspunt om te netwerken. Indien alles naar wens verloopt en de buurt geen of nauwelijks hinder

ondervindt, kan je immers goed nieuws brengen of goodwill tonen. Dat lijkt in eerste instantie onbelangrijk, maar het wordt over het algemeen sterk gewaardeerd. Organiseer eens een publieksdag of nodig de burens uit. Je kunt overwegen om hiervoor aan te sluiten bij een bestaand evenement (Open Bedrijvendag, Dag van de Landbouw ...). Sneeuw ruimen in de winter, een briefje steken wanneer je mest gaat uitrijden, de weg proper houden ... zijn acties die goodwill creëren bij je burens.

Wie goede contacten heeft met de buurt, zal bij problemen wellicht sneller gehoor vinden bij zijn omwonenden, wat klachten voorkomt. De omwonenden begrijpen beter hoe je bedrijf werkt, wat er gebeurt om de buurt te ontzien, wat er gepland is, enzovoort. Bovendien zullen ze er meer vertrouwen in hebben dat je hun mening zal meenemen in je plannen.



Vorbereidingsfase

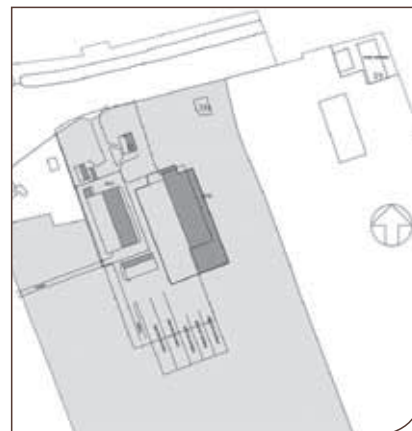
Heb je plannen of projecten in het vooruitzicht die een impact kunnen hebben op je omgeving? Denk dan op tijd na over hoe je hierover gaat communiceren naar je buurt. Aarzel niet om je hierbij te laten ondersteunen door communicatie-experts of ervaringsdeskundigen. Als onderdeel van je voorbereiding kan je tijdens dagelijkse contacten met je burens eens polsen hoe ze tegenover zo'n project zouden staan. Hiervoor is het dus belangrijk om al spontaan een netwerk in je buurt te hebben waarop je kunt terugvallen. Ook kan je informeel al eens toetsen hoe de gemeente tegenover je project staat en wat hun be-

zorgdheden zijn. Probeer zelf ook na te denken wat de mogelijke impact van je plannen kan zijn op je omgeving en zoek eventueel al naar mogelijke oplossingen om de negatieve impact of eventuele hinder tot een minimum te beperken.

Indien je plannen concreter worden, kan het interessant zijn om je meest nabije burens te contacteren met de vraag of je jouw project individueel mag komen toelichten. Probeer hierbij met voldoende vastberadenheid en kennis van je project in dialoog te treden met je burens. Blijf eerlijk. Leg ook uit wat de mogelijke nadelen zijn van jouw plannen en hoe je problemen gaat voorkomen of juist gaat oplossen. Geef hierbij aan dat dit soort zaken je ook nauw aan het hart liggen. Indien zij zich zorgen maken over sommige aspecten van je project, bespreek die dan met hen en probeer tot compromissen te komen die voor iedereen haalbaar zijn.

Het kan soms ook interessant zijn om een buurtvergadering te organise-

ren, om de betrokkenen uitgebreid te informeren over jouw plannen en over de volgende stappen. Een buurtvergadering is een informele toelichting op jouw initiatief aan alle betrokkenen. Nodig hierbij zeker ook de gemeente uit en vraag hen of ze eventueel de rol van moderator op zich willen nemen. Organiseer niet meteen een grootschalige bijeenkomst. Zoek eerst contact met jouw directe burens. Als zij begrip kunnen opbrengen voor jouw plannen, dan wordt het daarna een stuk gemakkelijker om anderen te overtuigen. Ben je nieuw in de omgeving? Maak dan kennis met je burens en geef aan dat je hun wensen graag wilt meenemen in jouw plannen.





Aanvraagfase

Tijdens deze fase werk je jouw project definitief uit, rekening houdend met de eventuele compromissen die je met jouw buurt of de gemeente hebt besproken of nog verder zult bespreken. Je begint ook de nodige vergunningen aan te vragen. Voor het realiseren van heel wat projecten is een milieuvergunning en in de meeste gevallen ook een bouwvergunning nodig.

De vergunningsaanvraag is een vorm van communicatie op zich. Hoewel de meeste aanvragen uitvoerig gestoffeerd zijn, wordt het communicatieve aspect

van dit document vaak vergeten. Zorg ervoor dat de aanvraag duidelijk is, dat je antwoorden geeft op zo veel mogelijk vragen en dat je de berekeningen en stellingen kunt staven. Iedereen die dit wenst, kan jouw vergunningsaanvraag immers inkijken. Een goed en logisch opgebouwd dossier is een meerwaarde voor jouw communicatie. Schuw ook de vrij gevoelige thema's zoals geurhinder en transport niet. Vergeet niet te vermelden welke stappen je al nam op het vlak van communicatie en zet de gemaakte compromissen voldoende in de verf!

Tijdens de aanvraagperiode, wanneer het gele bord dus uithangt, is het steeds nuttig om bij de gemeente te informeren of er zich al bezorgde burens gemeld hebben en of er eventueel bezwaren verwacht kunnen worden. Vraag om welke burens het gaat en bespreek met de gemeente hoe je contact met hen zult opnemen. Bespreek met de gemeente ook je acties met betrekking tot communicatie (welke acties je al hebt

ondernomen en welke je nog zal ondernemen?). Bezorg de gemeente eventueel ook je contactgegevens en vraag hen om die door te geven aan mensen die hun bezorgdheden overmaakten. Specifiek voor de klasse 1- aanvragen worden de eigenaars binnen een straal van 100 meter sowieso schriftelijk op de hoogte gebracht van de vergunningsaanvraag. Zorg er zeker voor dat deze mensen op de hoogte zijn gebracht van je plannen vóór ze deze brief ontvangen!





Uitvoeringsfase

Zodra je over de nodige vergunningen beschikt, kan je aan de slag. Ook tijdens de bouwfase blijft communiceren belangrijk. Heb aandacht voor orde en netheid op de bouwwerf, aangezien dat bijdraagt aan je goede imago. Heb ook aandacht voor de afwerking van je project. Zorg er bijvoorbeeld voor dat er snel een groenscherm aangeplant wordt! Informeer de buurt regelmatig over de vorderingen van de werkzaamheden en de verwachte einddatum van de werken. Bij eventuele tijdelijke hinder als gevolg van de werkzaamheden – wanneer je bijvoorbeeld weet dat er veel transporten

zullen plaatsvinden of wanneer er zeker lawaaihinder zal zijn – is het belangrijk dat je de buurt hier vooraf van op de hoogte brengt. Dat kan telefonisch, door het posten van een briefje of door vermelding in een nieuwsbrief.

Ten slotte kan je de burens en de gemeente persoonlijk uitnodigen voor een bezoek aan je nieuwe project. Geef hierbij ook duidelijk mee dat ze bij eventuele hinder steeds direct contact kunnen opnemen met jou of een andere contactpersoon.

Ook tijdens de exploitatie moet je voldoende aandacht besteden aan het informeren van de omwonenden. Wees altijd alert voor eventuele problemen. Geef iedereen ook steeds de kans om eventuele problemen te melden. Dat kan bijvoorbeeld door de gegevens van de contactpersoon (liefst dezelfde persoon als tijdens de voorgaande fases) naar de omgeving te blijven communiceren. Je kunt ook een postbus nemen of een e-mailadres installeren waar de omwonenden (eventueel anoniem) reacties kunnen

achterlaten. Blijf ook voldoende aandacht hebben voor eventuele klachten en opmerkingen. Indien een klacht binnenkomt, reageer dan onmiddellijk. Eerst en vooral moet je de klacht nakijken en verifiëren. Indien de klacht gegrond is, zoek dan meteen naar een oplossing. Neem ook direct opnieuw contact op met de klager en informeer hem/haar over de stappen die je zult ondernemen.

Om de dialoog met je omgeving verder uit te bouwen en de betrokkenheid van de buurt bij je project te vergroten, kan je een buurtraad oprichten. Dat zal de buurtbewoners actiever betrekken bij je bedrijf en je creëert een grotere betrokkenheid en vertrouwen tussen beide partijen.



Hoe communiceren?

Niet alleen het feit dat je communiceert, maar ook de manier waarop je communiceert, zal in belangrijke mate bepalen hoe de relatie met je buurt evolueert. Hieronder vind je nog extra communicatietips:

- Neem steeds een open houding aan ten opzichte van de omgeving.
- Wees je bewust van je non-verbale communicatie. Ook als je niets zegt, breng je een boodschap over door middel van je lichaamstaal. Praat je hard of zacht? Kijk je de ander aan of niet? Hoe dicht ga je bij de andere staan? Kruis je je armen voor je lichaam? Trek je een nors gezicht? Enz.
- Let ook op de non-verbale taal van je buur en reageer er op. Een fronsend gezicht kan bijvoorbeeld betekenen dat hij het niet begrepen heeft, ook al zegt hij "ja".
- Gedachtenlezen is een gave waarover de meeste mensen niet beschikken. Indien je een boodschap aan je buur wil overdragen, zal je dus eerst je gedachten moeten vertalen in een bewoording die voor hem of haar te begrijpen is.
- Communiceer duidelijk en pas je taalgebruik aan. Probeer vaktaal, die kan leiden tot onnodige misverstanden, te vermijden.
- Wees consequent in je communicatie. Maak geen beloftes die je niet kan waarmaken maar kies voor haalbare kaarten en wees hierin open.
- Als je weerstand ondervindt van burens, verval dan niet in zware discussies, maar blijf rustig je standpunt verdedigen.
- Train jezelf om actief te luisteren:
 - Probeer oogcontact te houden.
 - Laat door je gezichtsuitdrukkingen merken dat je meeleeft en bevestig dit ook verbaal door bijvoorbeeld "Ja, dat begrijp ik" te zeggen.
 - Haak in op wat de ander zegt met aanvullende vragen om zodoende de achterliggende ideeën te ontdekken.
 - Gebruik in je antwoorden de taal van je gesprekspartner.
 - Val de ander nooit in de rede.
 - Maak eventueel aantekeningen.



Wat als ... de communicatie faalt?

Lukt het je toch niet om een goede communicatie uit te bouwen met je burenen?

Ondervind je ondanks heel wat inspanningen toch nog weerstand vanuit de buurt?

Dan kan bemiddeling een welgekomen aanpak zijn. Een externe bemiddelaar of derde partij erbij betrekken, kan de kans op verzoening ten goede komen. Bedrijf en omwonenden zijn vaak vooraf niet objectief. Een derde partij kan hier wederzijds wantrouwen doorbreken. Deze rol kan de lokale overheid eventueel op zich nemen of het kan via burenbemiddeling gebeuren.

Vlaams-Brabant heeft de voorbije twaalf jaar, onder impuls van gouverneur De Witte, een aanbod inzake burenbemiddeling uitgebouwd. We vroegen aan Malory Deleye en Robert Delathouwer, de twee coördinatoren van de burenbemiddeling in Vlaams-Brabant, of burenbemiddeling ook bij conflicten tussen een boer of tuinder en zijn burenen/buurt een oplossing kan zijn.

Communicatie herstellen

Coördinator Robert Delathouwer legt uit dat burenbemiddeling begint bij iemands zin om naar een oplossing te zoeken samen met de buur met wie hij een conflict heeft. *"De vrijwilligheid is essentieel. De burenen moeten liefst zelf vragen om bemiddeling. Ook een wijkagent die verneemt dat iemand klachten heeft over zijn burenen, kan bijvoorbeeld vaststellen dat er een conflict is. Deze personen, de 'doorverwijzers', moeten wel toetsen bij die mensen of ze bereid zijn om in burenbemiddeling te stappen. Soms is de uitleg over de manier waarop dat in zijn werk gaat al voldoende om hen te doen besluiten zelf met elkaar in gesprek te gaan. Soms verkiezen ze de inbreng van een bemiddelaar. In dat geval signaleren de aanbrengers het conflict aan de gemeentelijke coördinator of aan de provinciale coördinator, als er op gemeentelijk vlak niet zo'n coördinator is."*

"Als een conflict tot bij ons komt," vult Malory Deleye aan, "gaan wij na of het wel geschikt is voor burenbemiddeling. Gaat het effectief om twee burenen of om een buur en een buurtgroep? Bestaat er misschien al een dossier over dit conflict bij de politie? Wanneer wij oordelen dat het conflict via burenbemiddeling aangepakt kan worden, zoeken we een burenbemiddelaar die vrij is om bij de mensen langs te gaan. Wij beschikken in ons provinciale netwerk over een dertigtal vrijwilligers, die wij opgeleid hebben om te bemiddelen in conflicten tussen burenen. Zij gaan dan met z'n tweeën bij iedere betrokken partij apart langs, om na te gaan of een gezamenlijk gesprek mogelijk is."



Het eerste opzet van burenbemiddeling is de communicatie herstellen. *“Als er burenconflicten zijn, is dat meestal omdat mensen niet meer met elkaar (durven) communiceren, of omdat ze heel slecht communiceren, elkaar beledigen of verwijten naar het hoofd slingeren. Als bemiddelaar probeer je de twee partijen rustig met elkaar te laten praten, in die mate – en dat is de eerste fase van bemiddeling – dat ze elkaar goed begrijpen en dat er empathie ontstaat. Of het conflict opgelost raakt nadat de communicatie hersteld is, hangt van de mensen af. Het is soms ook een kwestie van tijd. Ik zeg altijd,” betoogt Robert, “dat een bemiddeling geslaagd is zodra de mensen kalm met elkaar praten.”*

Opgeleide vrijwilligers

De burenbemiddeling in Vlaams-Brabant werkt met vrijwilligers die een opleiding in bemiddeling krijgen. De kandidaten moeten aan een duidelijk profiel beantwoorden, vooraleer ze tot de opleiding toegelaten worden:



luisterbereid zijn, communicatief vaardig zijn, vertrouwen uitstralen en empathie – geen sympathie – kunnen opbrengen in de twee richtingen. Bemiddelaars moeten neutraal zijn, goed kunnen analyseren en stapsgewijze toetsen of de betrokkenen elkaar echt goed begrepen hebben. De bemiddelaar moet ook voorkomen dat het gesprek via hem verloopt. Het is heel belangrijk dat er contact ontstaat tussen de buren en dat ze tegen elkaar praten. In de 'pool' van bemiddelaars zitten mensen van allerlei slag: studenten, huisvrouwen, professoren, een politierechter op rust ...

Malory en Robert hebben geen exacte cijfers over de resultaten van burenbemiddeling. *"Een derde van onze aanmeldingen komt nooit tot een intake-gesprek. Ofwel omdat zij de manier van werken niet zien zitten, of gewoon omdat ze beslissen om zelf nog eens te proberen met de buur te praten. Dan heb je een derde dat wel in de bemiddeling stapt, maar in afzonderlijke gesprekken, waarna het conflict ook al opgelost kan geraken. Het laatste derde komt wel tot een gezamenlijk gesprek. De ervaring in Nederland – waar buurtbemiddeling in veel steden al meer dan 20 jaar bestaat – leert dat het aantal dat afhaakt kleiner wordt. Daar tonen de cijfers van 2010 dat er bij 10.000 aanmeldingen in 150 steden en gemeenten, 80% opgenomen wordt in bemiddeling, waarvan 90% met een positieve afloop. Verwacht mag worden dat ook Vlaanderen een soortgelijke evolutie zal kennen wanneer burenbemiddeling beter bekend is en op meer plaatsen toegankelijk zal zijn. Op dit moment kan je burenbemiddeling aanvragen in de provincie Vlaams-Brabant, in Mechelen, Antwerpen, Gent, Hasselt, Sint-Truiden, in de Westhoek en in een reeks kleinere gemeenten en steden. In enkele Vlaamse provincies wordt de vraag gesteld naar een provinciaal netwerk, zoals in Vlaams-Brabant."*

Boeren/burenbemiddeling

Op de vraag of de methodiek van de burenbemiddeling ook bruikbaar kan zijn bij conflicten tussen een boer en een buurt, getuigt Robert Delathouwer dat ze wat 'kleinere' conflicten (maar die voor de betrokkenen telkens wel zwaar emotioneel geladen zijn) voorgeschoteld kregen, zoals klachten over koeien naast een woonwijk, tractoren die de weg bevuilen of groot materieel dat beschadigingen aanricht. *"Veeleer kleine conflicten, die met bemiddeling op te lossen zijn. Toch geloof ik dat bemiddeling ook nuttig kan zijn in grote dossiers,*





die gepaard gaan met wettelijke verplichtingen, zoals een openbaar onderzoek. Bedrijfsleiders – en dat geldt niet alleen voor de agrarische sector – vergeten wel eens aan de buurt uit te leggen wat hun plannen zijn. Ze zijn daar bang van. Er zal altijd wel iemand zijn die tegen een uitbreiding of een nieuwe installatie is, maar bemiddeling zorgt ervoor dat je met elkaar kunt praten.”

“Wanneer begin je daarmee? Zo vroeg mogelijk! Een conflict tussen een boer en een buur (of een buurt) wordt heel anders aanvoeld door de twee partijen. Voor de buurt is het een burencolict, voor de boer is het een economisch conflict. Zijn bedrijf, zijn job staat op het spel. Voor de buurt gaat het om de hinder die ze al dan niet (verwachten te) hebben van de nabijheid van de boer. Het gaat hoe dan ook om een conflict en elk conflict waarbij mensen tot een oplossing willen komen, is bemiddelbaar – als ze maar willen luisteren naar elkaar en empathie opbrengen. Want misschien beseft de boer niet waarom de burencolict bang zijn voor zijn plannen en misschien beseft de buurt niet waarom dat project voor de boer zo belangrijk is. Het komt erop aan elkaars kwetsbaarheid te onderkennen. Als dat niet gebeurt, krijg je haantjesgedrag en kom je in procedures terecht.”

Bij burencolict- en buurtbemiddeling is het essentieel om de emotionaliteit – bij de burencolict de bezorgdheid voor hun woonomgeving, bij de boer de bezorgdheid voor zijn broodwinning – voor ogen te houden. “De empathie die men voor elkaar moet opbrengen, dient niet om te verhinderen dat de emoties te hoog oplopen, maar om elkaars gevoelens beter te begrijpen. Iedere partij zou zich moeten afvragen: ‘Wat doet het met de ander wanneer ik op mijn standpunt blijf staan?’ Daar samen zo vroeg mogelijk over praten kan zeker nuttig zijn”, besluit Malory. ■

Meer info: www.vlaamsbrabant.be/burenbemiddeling

Bronnen en Referenties



- West-Vlaamse Logo's en Vlaams agentschap Zorg en Gezondheid - *Communiceren met uw burens*
- Whyte Corporate Affairs (2012) - *Niet in mijn achtertuin! Het NIMBY-syndroom*
- VCM & Biogas-E vzw (2007) - *Communiceren rond mestverwerking & vergisting*
- Taskforce Multifunctionele Landbouw (2011) - *Communiceren met uw omgeving*

Meer informatie

Wil je zelf aan de slag met de tips uit deze brochure? Ben je op zoek naar begeleiding bij je communicatietraject of ben je op zoek naar technisch advies over hinderbeperking, dan kan je altijd terecht bij:

- Innovatiesteunpunt, Diestsevest 40, 3000 Leuven, T 016 28 61 02, griet.janssen@innovatiesteunpunt.be of stijn.bossin@innovatiesteunpunt.be
- Inagro, Ieperseweg 87, 8800 Roeselare, T 051 27 33 81, tine.degroote@inagro.be

Colofon

Redactie

- Stijn Bossin (Innovatiesteunpunt)
- Tine Degroote (Inagro)
- Griet Janssen (Innovatiesteunpunt)
- Freddy Robbrecht (Boerenbond)

Eindredactie

- Griet Janssen (Innovatiesteunpunt)

Vormgeving

- Studio Boerenbond

Fotografie

- Toon Coussement

Druk

- Drukkerij Hendrix

Verantwoordelijke uitgever

- Stijn Bossin (Innovatiesteunpunt)

Datum van uitgifte

- 1 oktober 2013

Wettelijk Depot

- D/2013/0728/09

Niets uit deze uitgave mag worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.



Innovatiesteunpunt

inagro ONDERDOEK • ADVIES • LEREN • VERBODEN

ILVO

UNIVERSITEIT
GENT

Het Innovatiesteunpunt is een initiatief van Boerenbond in partnerschap met Cera en KBC.

Deze uitgave kwam tot stand in het kader van het ADLO-project 'Hoe geuremissies beheersen', gefinancierd door de Vlaamse overheid en het Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling (ELFPO) en het Interreg IVB-project 'Pure hubs'. Deze brochure is een samenwerking van het Innovatiesteunpunt, Inagro, ILVO en UGent. Deze brochure geeft tevens uitvoering aan het VEMIS-actieprogramma.