

Gemeenteraad van Hoeilaart

Hoeilaart, 2 juli 2012.

Geachte lezer of lezeres,

Omdat het al geruime tijd 'rommelt' rond spoorlijn 161 heb ik een aantal waarnemingen en op de 4e pagina elf suggesties opgeschreven.

Ik hoop dat ze bij de veroorzakers van de bouwoverlast leiden tot het begrijpen van het onderliggende vraagstuk. En ook dat ze zullen leiden tot meer begrip voor de positie en het perspectief van omwonenden en reizigers die vrijwel dagelijks te maken hebben met de werken. Een oud spreekwoord zegt: "Waar gehakt wordt vallen spaanders", mijn focus is daarom niet gericht op het onmogelijke, maar op het verminderen van *vermijdbare* overlast en het bevorderen van goede verhoudingen.

Het stuk is geadresseerd aan onze gemeente, omdat zij in de positie is om een bemiddelende rol te vervullen bij het verbeteren van het contact met de projectleiding over de overlast van de spoorwegverbreding.

Ben benieuwd naar reacties, aanvullingen en correcties.  
vriendelijke groeten,

Rein van Gisteren  
Vlaanderveldlaan 70  
1560 Hoeilaart  
[vlaanderveld@gmail.com](mailto:vlaanderveld@gmail.com)  
0495 256 808

# Bewonersoverlast en de spoorwerken...

**Hoelaart, 2 juli 2012 - Graag wil ik 11 suggesties doen (zie 4e blad) om de communicatie rond de werken aan spoorlijn 161 te verbeteren. Ik zal ze ook voorleggen aan de Milieuraad. Een spoorverdubbeling brengt per definitie bewonersoverlast met zich mee. Onvermijdelijke overlast, maar helaas ook *vermijdbare*. In 2019 zouden de eerste GEN-treinen gaan rijden. Er zijn lawaaiarme treinstellen beloofd...**

**De huidige communicatieaanpak van Tuc-rail roept vragen op en veroorzaakt onbegrip. Daarover wijd ik eerst uit. In puntige bewoordingen geef ik weer wat er speelt en sluit af met aanbevelingen. Ik hoop dat ons gemeentebestuur ze in zijn overleg met het 'project' (hierna een verzamelwoord voor TUC-Rail, NMBS, Van Laere, Besix, Infrabel en de vele buitenlandse onderaannemers) zal bespreken. Ik zie kansen om de gemeente een grotere rol te geven als intermediair voor de communicatie.**

## Het probleem

Het is evident dat het Hoelaartse woonklimaat wordt gehinderd door de duur, de grootschaligheid, en soms de onverwachtheid en de intensiteit van de werken. De veroorzakers zeggen er alles aan te doen om de pijn te verzachten. Het contact met bewoners is evenwel gestructureerd rondom *klagen* (straks meer over dit communicatiethema). De schriftelijke voorlichting is *distributief* (dit moet u weten), niet *responsief* (dit is ons antwoord). De meest recente bewonersbijeenkomsten vonden alleen *desgevraagd* plaats. De persoonlijke voorlichting is eerder *reactief* dan proactief. De laatste bijeenkomsten vonden niet plaats op initiatief van het project maar op aandringen van gemeente en vooral van omwonenden. Dan is het eigenlijk te laat.

De traditionele ingenieursvisie op de projectcommunicatie is dat deze via *woorden* plaatsvindt. Ze worden uitgesproken door speciaal getrainde medewerksters die van buiten worden ingevlogen. Hun taal is soms dodelijk correct. Maar vooral uit het gedrag spreekt een andere bejegening: de aannemer zelf communiceert immers vooral *non-verbaal*: met motorgeweld, diesellawaai, slijk, stof, sluikeafval en soms onverschillig gedrag<sup>1</sup>. Bij de laatste bewonersavond vaardigde Van Laere zijn kat af: dat kan helaas niet anders worden ervaren als een gebrek aan compassie en wellevendheid. Bewoners voelen zich zo niet serieus genomen, worden wantrouwend en hebben er soms moeite mee hun cynisme of boosheid te verbergen.



*Er wordt niet altijd zichtbaar opgetreden. Of er volgt geen antwoord. Een toezegging wordt niet nagekomen. De telefonische meldlijn is dood. Het personeel heeft een callcentermentaliteit. Hun 0800-nummer verbergt dat ze elders in het land de telefoon opnemen, ze kennen de straatnamen niet en geven je klacht een nummer. Hun e-mails zijn juridisch betekenisloos want ze eindigen met een 'Verklaring van afstand van aansprakelijkheid'. Burgers stuiten op een antwoordapparaat met 'al onze lijnen zijn bezet' (dat ze wel de indruk geeft dat ze niet de enige zijn). Men gebruikt vaktaal en verklaart moeilijke woorden in plaats van ze simpelweg te vermijden. Het gemeenteroel dient als afvoer voor het schoonspoelen van een betonwagen. Auto's van omwonenden worden - zonder pardon - onder de modder gespetterd. Projectverantwoordelijken zijn gevangen in een puur technische visie op de werken. Men toont onvoldoende inlevingsvermogen. Een bewonersprobleem wordt ontkend of de bewijslast wordt omgekeerd. Schade wordt alleen vergoed of hersteld als er geclaimd wordt. Niet terstond, maar pas als de werken voorbij zijn. Verzekeraars lijken het laatste woord te hebben. Reclamanten worden geïsoleerd of hun klacht gebagatelliseerd. En ja zelfs hun integriteit wordt wel eens in twijfel getrokken. Dat laatste gebeurt subtiel, zelden rechtstreeks, veeleer via derden.*

Ik neem in de buurt onzekerheid waar. Over de compensatie voor de grote gekapte bomen bijvoorbeeld. Er is kritiek op de steile stationstrappen. Kritiek die wordt gepareerd door er op te wijzen dat ze nu eenmaal voldoen aan de een of andere technische norm. Zou het niet slimmer zijn te wijzen op het naderende alternatief, een toegang vanaf de Vlaanderveldbrug voor rolstoelen, reizigers met zware valiezen en voor mensen met buggy's en kinderwagens? Ook zou het goed zijn uit te leggen wie verantwoordelijkheid draagt voor het niet plaatsen van de liften. Een infobord voor reizigers zou onzekerheid over de eindsituatie verminderen. Een omwonende kreeg de verzekering dat er een 'groen' geluidsscherm van 4 meter hoog zou komen tegen inkijk vanaf het perron en tegen treinlawaai. Maar dat het scherm niet vanaf het straatniveau is gerealiseerd maar in een kuil van ongeveer 3 meter *diepte* is gebouwd, bewijst dat communicatie hier slecht was.

Als onzekerheid niet afneemt, als ergernis groeit en een gevoel van miskennis zich meester maakt van omwonenden is de relatie verprutst. Als een burger dan in zijn cynisme, boosheid of onkunde een keer een sneer uitdeelt wordt hij al ras in de hoek gedrukt van 'notoire klager'. De voorspelbare vervolgreactie is Calimerogedrag van bewoners. En dan is terugkeer naar vertrouwen

uiterst moeilijk. Wie het waarheidsgehalte van het volgende, puur illustratief bedoelde 'citaat' betwijfelt, moet één alinea overslaan.

*Ach, die klagers toch. Amai, de inheemse bevolking moet altijd wat te zeveren hebben. 't Lijkt wel of zij er meer verstand van hebben dan wij. Ze moesten es weten wat er allemaal komt kijken voordat wij überhaupt met zo'n spoorlijnverbreding kunnen beginnen! 't Plan en de planning zijn maatgevend. Daar wijken we niet van af. Zelfs niet als het logisch is. Een geluidsmuur die het lawaai niet tegenhoudt? Bestaat niet.*

### **Niet klagen = geen klachten?**

Het *grootste* probleem doet zich m.i. voor als omwonenden de handdoek in de ring werpen "omdat klagen toch geen zin meer heeft" of als ze angst hebben voor hun reputatie. Niemand staat immers graag in zijn omgeving te boek als zeurpiet. Gelukkig zijn er ook volhardende mensen die niet alles slikken. Niet-klagen is nefast...

- ❖ omdat het welzijn van een bewoner in het geding is. Als niet tijdig wordt ingegrepen is diens stress een zichzelf versterkend proces, fysieke overlast krijgt vervolgens een sociale en psychologische vertaling;

- ❖ voor het vertrouwen in het openbaar bestuur;

- ❖ omdat niet-klagen de verantwoordelijken in de waan laat dat er weinig klachten zijn. Ik heb gereede twijfel of een lage opkomst bij een hoorzitting uitgelegd mag worden als 'weinig klachten'.

- ❖ omdat klagen nu eenmaal de kern vormt van de gekozen communicatiestructuur.

### **Ingebakken constructiefout**

Mijn analyse van het probleem is dat een belangrijke oorzaak van de storingen in het contact schuilt in de gekozen *communicatiestructuur*. Deze dwingt alle participanten in rollen die de problemen kunnen vergroten in plaats van verkleinen.

- ❖ Zij dwingt af dat de voornaamste rol van *burgers* de facto bestaat uit die van klager, overlastgedoger of passieve ontvanger van projectinformatie.

- ❖ De rol van de *projectverantwoordelijken* is dominant: die van spelverdeler, uitlegger, agendabepaler, beoordelaar en conflictbeslechter.

- ❖ De *gemeente* loopt het risico te worden ingepalmd als projectondersteuner en krijgt daardoor in de publieke beeldvorming gemakkelijker de rol van handlangers dan die van hoeder van de belangen van haar inwoners.

- ❖ De *hogere overheid* die er achter steekt vervult geen zichtbare rol en wordt alleen opgevoerd om het legitieme handelen van de uitvoering aan te tonen.

- ❖ De *aannemers* treden alleen non-verbaal op. Ze schuilen onder de rokken van de projectleiding. Positief gezegd: hun is de mogelijkheid ontnomen om authentieke bewonersinformatie - integraal en onvervormd - waar te nemen. Negatief: hun laconieke omgang met overlast-, fatsoens- en veiligheidsnormen is gestoeld op informatie uit de tweede hand. Ze gedragen zich onwetend, worden zo nooit een 'knappe kop', tonen een vals gevoel van trots, ervaren een niet verdiend gevoel van vakmanschap en kijken neer op critici. (Klagers die dagelijks de gele sluikeclame van Van Laere zien, ervaren wat een rode lap doet bij een stier.)



### **Afschermen of transparantie**

De projectcommunicatie is verre van transparant. Documenten over aard, omvang en afhandeling van klachten worden angstvallig geheimgehouden. Er is in de structuur evenmin voorzien in een *onafhankelijke* ombudsfunctionaris. De projectleiding functioneert als een spin in een zelfgesponnen communicatieweb en beheer(s)t de contacten. Zo lang het goed gaat verstevigt dat het vertrouwen. Maar verspeelt zij eenmaal haar sociale krediet, dan is dat niet snel terugverdiend. Vertrouwen komt te voet maar vertrekt te paard...

### **Technische tegenover 'sociale' engineering**

Beschikbare vakkennis over het communicatief managen van overlastprojecten is tot dusver onbenut gebleven. Het is onvoldoende om alleen over goed opgeleid personeel te beschikken, hun ervaring moet ook worden benut. Voorlichtsters worden nu gebruikt als *reparateur* van weeffouten, ze opereren niet zichtbaar als *rappporteur* van overlast, laat staan dat hun deskundigheid bij de projectvoorbereiding is erkend als *preparateur* van beleid. In mijn geboorteland (NL) heeft de overheid al tientallen jaren (ook via schade en schande) geleerd dat een vleugje meer *sociale engineering* veel uitvoeringsproblemen kan verhelpen en zelfs voorkómen bij grootschalige overlastprojecten.

## Voorlichting begint met vertellen, communicatie met luisteren

Lichaamstaal is veelzeggend. De gemeente koos bij de laatste bewonersavond fysiek de zijde van de projectorganisatie. Burgers kregen daardoor een verkeerd beeld achter wie 'hun' gemeente hoort te staan. Ook de traditionele stoelopstelling in Het Lindenhof bevorderde het contact niet: vooraan zat de wijsheid, het deskundigenforum. In de zaal de omwonenden die naar elkaars ruggen mochten kijken en moesten beginnen met luisteren naar futuristische 'powerpointpraatjes'. Zo'n setting is eerder gericht op *overdracht* dan op *uitwisseling*. De symbolische waarde van een andere zaalopstelling mag niet onderschat worden, zij nodigt uit tot *contact*. Tijdens die bewonersavond zag ik geen plaatjes met een verantwoordingstabel over de klachtafdoening, maar een projectplanning over de voortdenderende trein<sup>ii</sup>. De verwachtingen over de agenda liepen uiteen. Om het met een beeldspraak te zeggen: de microfoon werd beheerd door degenen die zouden moeten luisteren, de luidspreker was gericht op de omwonenden die wilden spreken. De omwonenden werden bejegend als *doelgroep*. De gemeente ontpopte zich eerder als partij dan als bemiddelaar.

## Welke constructiefouten zijn te verhelpen?

Op basis van mijn eigen ervaring met communicatie en overlastprojecten<sup>iii</sup> kom ik tot 10 aanbevelingen. Voor traditioneel opgeleide uitvoerders zal de kennismaking met deze uitheemse vrijzinnigheden zeker een kwestie van wennen zijn. Uitvoering ervan vergt dan ook een mindshift. Maar het is 't proberen waard...

1. Accepteer omwonenden als serieuze gesprekspartner. Wie minder klagers wil moet bewoners niet alleen in die klachtrol drukken. Organiseer eens een werfrondleiding en zorg er voor dat er op de werf een spreekuur wordt ingesteld.
2. Gebruik bouwboarden niet om aan *vakgenoten* uit te leggen wie er allemaal werkt maar om aan omwonenden en reizigers te tonen wat er te gebeuren staat.
3. Treed uit de passieve anonimiteit, schakel over op een open project*communicatie*, leg de nadruk niet op (louter distributieve) informatieverstrekking maar op een dialoog. Een simpele psychologische wet: overlast wordt dragelijker bij een toegankelijke relatie met de veroorzaker.
4. Open een *interactieve* projectsite waar (aangemelde) omwonenden kunnen reageren. Zo biedt een forum aan internetters een nuttige uitlaatklep. Zie bijvoorbeeld de [Noord-Zuidlijn](#)<sup>iv</sup>
5. Begin bewonersavonden met een onderzoekende en vragende houding, niet met het leveren van ongevraagde informatie. En zorg voor koffie & koek.
6. Leg maandelijks publieke verantwoording af over de afdoening van de ontvangen klachten en opmerkingen: zo ziet *iedereen* hoe (snel) ze zijn opgevolgd.
7. Wees niet alleen groot als aannemer, maar ook groot en snel bij het erkennen van fouten en bij het herstellen van kleine schades en ongemakken. Laat het opruimen van (z)werfafval niet aan omwonenden over. Denk niet alleen aan de veiligheid van het eigen personeel maar ook aan die van de treinreiziger.
8. Toon meer inlevingsvermogen en wees aanspreekbaar, leg de bewijslast niet vanzelf bij de zwakste partij.
9. Toon vertrouwen, trek de juistheid van uw eigen projectinformatie niet op voorhand zelf in twijfel: verwijder subiet de potsierlijke disclaimer uit uw correspondentie<sup>v</sup>.
10. Financier een onafhankelijke ombudsfunctionaris, een door de gemeenteraad aan te wijzen vertrouwenspersoon en laat deze periodiek een bewonersenquête houden om ook de opinie te monitoren van bewoners die niet zo 'gebekt' zijn.
11. Orden de bewonerscommunicatie niet zoals nu rond de (interne) projectfasering, maar ga uit van de logica van omwonenden en richt u op de effecten voor de omgeving.

---

<sup>i</sup> Om het maar eens vrolijk te zeggen: Wie kan die gehelmdede gele heren afleren te urineren in onze coniferen?

<sup>ii</sup> Die na de ontgraving van het Vlaanderveldviaduct ons huis en bed sterker dan vroeger in trilling brengt. Het formulier dat mijn vrouw is toegezegd is al maanden (!) onderweg...

<sup>iii</sup> Mijn vakgebied is overheidscommunicatie. Ik heb ervaring opgedaan als ambtenaar in Den Haag en Rotterdam en heb gewerkt bij twee adviesbureaus die onder meer over communicatie bij overlastprojecten adviseerden. Ik woon sinds eind 2008 in Hoeilaart en werk nu parttime bij het Europees Parlement.

<sup>iv</sup> <http://www.hierzijnwij.nu/nieuws/update-caisson-niet-afzinken-maar-puinruimen/> is een goed en recent voorbeeld van proactieve slechtnieuwsinformatie aan omwonenden bij een vergelijkbaar overlastproject.

<sup>v</sup> Aan deze informatie zijn geen rechten te ontleen.