



Wat je als bedrijf kunt doen om klachten te voorkomen of op te lossen

Klagende omwonenden? Negeren helpt niet

Klachten over stof, stank, trillingen of geluid? Regelmatig krijgen stortgoedver- en bewerkende bedrijven ermee te maken. Welk houvast geeft dan de nieuwe Omgevingswet? Wanneer zijn klachten terecht? En wat kun je doen om overlast voor te zijn of op te lossen zonder al te veel rumoer?

Als bedrijf wil je schoon en duurzaam werken en de impact van je activiteiten op omwonenden zoveel mogelijk beperken. Maar je wilt wel vooruit met je bedrijf, natuurlijk: productie draaien, geld verdienen, positie innemen en versterken, continuïteit. Gevolg van de bedrijfsagenda kan dan heel goed zijn dat er spanningen in de leefomgeving ontstaan...

Vervelende bromtoon

Een sprekend voorbeeld van spanningen tussen bedrijf

*Wonen en industrie kruipen
steeds dichterbij elkaar toe
in Nederland. Resultaat is dat
burgers steeds vaker overlast
ervaren.*

en omgeving is zonder twijfel dat van de zandwinning in Beuningen. Hier zuigen, breken en klasseren ze zand voor de industrie, met als bijvangst een gigantische recreatieplas. Het project werd in 2018 na een lang traject van aanbesteding gegund aan Boskalis. Leuke opdracht, dacht het internationale baggerbedrijf waarschijnlijk. Maar het werd een hoofdpijndossier. Omwonenden hadden last van laagfrequent geluid, een bromtoon die trilling veroorzaakte tot diep in het lichaam. Sommige mensen raakten zo overstuur bij het vooruitzicht dat het werk tot 2035 zou duren, dat ze de uitkomsten van de klachtenprocedure niet hebben afgewacht, maar zijn verhuisd naar elders.

Niet iets waar je als bedrijf op uit bent. Het bevoegde gezag, de gemeente Beuningen, hield zich aanvankelijk op de vlakte. De geluidsimpact van de klasseerinstallatie was voor aanvang bij een ander project getoetst en had toen geen aanleiding tot zorgen gegeven. Zo luidde ongeveer hun schriftelijke reactie. En een beetje geluid hoorde misschien ook wel bij een project van deze omvang?

Project vlot trekken

Met de verklaring van de gemeente Beuningen waren de klachten uiteraard niet weg. “Les 1: negeren helpt niet”, zegt Hans Knuiman van de Omgevingsdienst Regio Nijmegen (ODRN). “Je zult er iets mee moeten.” De ODRN, die de vergunningen verleend had, was intensief betrokken bij maatregelen om het project vlot te trekken, nadat dit in het voorjaar van 2022 zelfs moest worden stilgelegd. Onder andere geluidschermen, een krappere werktijd en nieuwe waterwielen voor de klasseerinstallatie bleken afdoende. De klachten zijn inmiddels zo goed als verdwenen. Het werk en de impact worden periodiek met belanghebbenden besproken in een klankbordgroep.

Burgers zijn mondiger

Het instellen van een klankbordgroep sluit aan op de maatschappelijke trend om burgers, bedrijven en organisaties meer te betrekken bij besluitvorming. Knuiman merkt die trend ook in het aantal klachten. “Burgers zijn mondiger geworden en hun tolerantiegrens is



lager”, vertelt hij. “Wij ontvangen dagelijks meldingen over geuren en geluiden. Vaak terecht. Zoals bij de Asfaltcentrale Nijmegen APN van Dura Vermeer, die de norm voor de emissie van PAK en benzeen regelmatig overschreed, en die overigens ook - ondanks aanpassingen aan de afzuiginstallatie en schoorstenen – in 2023 door de gemeente is uitgekocht en verplaatst.”

Knuiman stelt dat aan de andere kant ook wel vaak wat makkelijk wordt geklaagd door burgers. “Mensen wijzen nog steeds naar de asfaltcentrale - die er dus helemaal niet meer is – als er ergens een weg geasfalteerd wordt. Dat doen ze eerder dan zelf op onderzoek uit te gaan en de geur te beoordelen als noodzakelijk kwaad voor hun eigen comfort.” Knuiman vertelt dat deze handelwijze voor zijn organisatie wel eens frustrerend is. “Het kost immers altijd tijd en moeite om achter de klachten aan te gaan.”

De nieuwe Omgevingswet

Knuiman is er duidelijk over: we hebben allemaal onze verantwoordelijkheden. Overheden, bedrijven, organisaties, maar ook burgers. Maar hoe is dat in de wet geregeld? Hoewel de formele routes degelijk zijn omschreven, blijkt het nog behoorlijk zoeken naar de kortste klap als het gaat om de uitvoering van de nieuwe Omgevingswet. De wet bundelt per 2024

Burgers zijn mondiger geworden en hun tolerantiegrens is lager. De omgevingsdiensten merken dat als geen ander. Zij ontvangen dagelijks meldingen over geuren en geluiden.

De Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied heeft de handen vol aan meldingen van overlast. Inclusief alle kwesties over Tata Steel krijgt zij jaarlijks met meer dan 5.000 klachten te maken.



meerdere losse wetten en regels over de leefomgeving. Het bevoegd gezag (gemeente en/of provincie) besteedt de uitvoering uit aan de omgevingsdienst van de regio (28 in heel Nederland). Experts van de omgevingsdienst verlenen vergunningen, controleren de naleving, registreren klachten, denken mee over maatregelen en leggen boetes op bij overtredingen.

Wonen en industrie dicht bij elkaar

“Officieel hebben we als omgevingsdienst geen bemiddelende rol bij conflicten tussen bedrijven en bijvoorbeeld omwonenden”, zegt Volkert Deen van de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (ODNZKG). “Het is allereerst aan bedrijven zelf om zich aan de wet te houden. Doen ze dit niet, dan komen wij in beeld. Dit kan zijn naar aanleiding van inspecties door onze toezichthouders of klachten vanuit de omgeving. We kunnen handhaven, maar denken ook graag mee over te nemen maatregelen als bedrijven dat willen. Uiteraard laten we omwonenden daarnaast weten wat er met hun klachten wordt gedaan.”

De ODNZKG heeft net als de ODRN de handen vol aan meldingen van overlast. Inclusief alle brandende en smeulende kwesties over Tata Steel krijgt zij jaarlijks met meer dan 5.000 klachten te maken. In 2024 groeide

dit aantal zelfs naar meer dan 6.500. Ook Volkert Deen ziet de ontwikkelingen. “Wonen en industrie kruipen steeds dichters naar elkaar toe in Nederland. En daarbij krijgen we steeds meer inzicht in de gevolgen van productiebedrijven voor onze gezondheid en veiligheid. Mensen maken zich eerder ongerust.”

Vorzorgsprincipe

‘Is er nog plaats voor industrie in het overbevolkte Nederland?’ luidt de titel van een artikel over dit onderwerp in NRC Handelsblad van 1 maart vorig jaar. De conclusie bleef logischerwijs wat in het midden. Bedrijven en burgers horen bij elkaar. Je kunt de rook die uit de schoorsteen komt verfoeien, maar ons afval moet toch verbrand. We willen nieuwe auto’s, en het brood komt ook niet vanzelf de oven uitgeschoven.

Rosita Thé, directeur van de Milieudienst Rijnmond (DCMR), die gaat over een gebied vol zware industrie, constateert wel dat de wet soms in conflict is met wat mensen willen qua gezonde en veilige leefomgeving, zo valt te lezen. Zij pleit voor verankering in de wet van het voorzorgsprincipe, wat zou betekenen dat stoffen verboden zijn zolang de effecten nog niet goed zijn uitgezocht. Dat is beter dan tijdens de productie naar een aanvaardbare norm te zoeken.

In gesprek

Die normen... ook managers en medewerkers van stortgoedbe- en verwerkende bedrijven zullen zich er vaak genoeg het hoofd over breken. Zaligmakend zijn de normen nooit, want is aanvaardbaar ook verantwoord? De wetenschap schrijdt voort en inzichten kunnen veranderen. Naast openheid is realiteitszin gewenst, ook in relatie tot klachten uit de omgeving en het oplossen daarvan. Volkert Deen: “De Omgevingswet geeft genoeg houvast om aan de normen voor milieubelastende activiteiten te voldoen. Maar grafieken en spreadsheets leveren nooit het hele verhaal. In plaats van je als bedrijf bij klachten te beroepen op harde cijfers of historisch recht is het verstandig vooral ook een goede relatie met de omgeving op te bouwen en met omwonenden in gesprek te gaan. Uit ervaring weten we dat menselijk contact en het erkennen van eventuele problemen meer oplevert dan het aangaan van de confrontatie.”

Met de banketstaaf op pad

In gesprek gaan met de omgeving. Milieufunctionaris Johan* van een groot overslagbedrijf voor droge bulk en circulaire goederen in een van de industriële havengebieden in ons land weet daarover mee te praten. Het bedrijf, dat bewoning op enige afstand heeft, ontving tot voor een jaar of tien veel klachten over stofhinder. “We hebben de meeste klachten verholpen met ordentelijker werken, sproeien en het afdekken van stoffend materiaal”, vertelt Johan. “We maken het terrein preventief nat als het langere tijd droog is en ook plannen we het storten strakker in. De tijd dat stof opwaait, is daardoor korter. Maar net zo belangrijk is een goed contact met buurtbewoners. Ik ga rond kerst altijd even bij de buurtbewoners langs voor een praatje, met een banketstaaf of zoiets. Dan voel je wat er leeft en haal je eventuele kou direct uit de lucht.”

Van bewonersavonden, zoals bedrijven ook wel organiseren, is Johan geen voorstander. “Er zitten altijd wel een paar notoire klagers tussen, en die bepalen al gauw de sfeer. Een persoonlijke benadering is denk ik effectiever, als dat tenminste kan qua schaal. Direct contact. Mensen kunnen mij altijd bellen of appen als ze zich zorgen maken. En ik waarschuw zelf de omgevingsdienst als er iets bijzonders is dat mogelijk overlast veroorzaakt, zoals weekendwerkzaamheden. Goede informatie scheelt heel veel gedoe.” **BULK**

**) Johan is een gefingeerde naam. De echte naam is bekend bij de redactie.*



Een sprekend voorbeeld van spanningen tussen bedrijf en omgeving is zonder twijfel dat van de zandwinning in Beuningen.

TIPS OM KLACHTEN OVER OVERLAST VOOR TE ZIJN

- Vraag je brancheorganisatie om ondersteuning of schakel een commercieel milieud adviesbureau in voor hulp bij milieumetingen, impactanalyses en communicatie richting overheid en omgeving.
- Houd je aan de wet en de regels, blijf onder de uitstoot- en geluidsnormen.
- Houd contact met omwonenden, stel buurtbewoners op de hoogte van speciale activiteiten die (tijdelijk) overlast kunnen geven, leg uit waarom het nodig is.
- Investeer ook in een goede relatie met collega-bedrijven. Ontmoet elkaar, wissel ervaringen uit, maak een gezamenlijk plan.

TIPS OM MET KLACHTEN OM TE GAAN

- Neem ze serieus, reageer snel, toon begrip. Probeer de situatie ter plekke te beoordelen, eventueel samen met de omgevingsdienst of de GGD.
- Voorkom herhaling, pas processen en/of installaties aan als dat nodig is, informeer klagers en toezichthouders over de genomen stappen.
- Informeer of bewoners tevreden zijn met de afhandeling en koppel de evaluatie terug, samen met eventuele plannen voor verdere verbetering.