



‘Communicatie rond bomenkap: onderhoud het contact, net zoals je de bomen onderhoudt’

‘Een goed onderbouwd besluit nemen en je inleven in boze inwoners hoeven elkaar niet uit te sluiten’

Hoe kun je als gemeente het communicatieproces rond het kappen van bomen het beste aanpakken? Inwoners zijn vaak zeer betrokken bij hun omgeving. Ze slikken niet alles voor zoete koek en weten de weg naar (social) media en raadsleden te vinden. Communicatie-expert Karine van den Noort: ‘Er valt winst te behalen door het bomenbeleid tijdig en uitgebreid te onderbouwen en een extra stap te zetten in de communicatie door je in te leven in de inwoner. Als je denkt dat dat spannend wordt, is dat juist het moment om eropaf te gaan en niet weg te duiken. Zoals een collega van me altijd zegt: ga de schuurmomenten niet uit de weg.’

Auteur: Karlijn Raats

Op 8 februari heeft de voorzieningenrechter Paleis Het Loo in Apeldoorn toestemming gegeven voor de kap van honderden historische eiken en beuken op het voorterrein. Omwonenden hadden de rechtszaak aangespannen in de hoop op opschorting van de kapwerkzaamheden. Ze vrezen schade aan de ecologie en betreuren de kap van de oude bomen,

die zij beschouwen als deel van het historische rijkserfgoed. Niet alleen in deze provinciale casus ontstond veel ophef. Bomenkap maakt vaker veel emoties los bij derden. Ook gemeenten krijgen geregeld te maken met pittige tegenstand als het om verdwijnende bomen in de openbare ruimte gaat. Zij doen hun uiterste best om inwoners goed te informeren, via de website,

nieuwsbrieven en bewonersavonden. Toch blijven er soms spanningen sluimeren doordat de emoties van bewoners niet goed geuit kunnen worden – los van de vraag of de boomtechnische beslissingen van de gemeente verstandig zijn.

Vakblad Boomzorg vraagt zich af hoe overheden



Medio juni 2007 werd de monumentale Mina Kuppenboom in Beneden-Leeuwen gekapt. Geschokte bewoners protesteerden en haalden met hun protest verschillende media. Onlangs haalden bewoners de media met hun protest tegen de kap van monumentale beuken en eiken bij Paleis Het Loo. Er zijn veel van dit soort situaties bekend. Goede communicatie rond werkzaamheden bij bomen, zeker rond bomenkap, verdient alle aandacht, omdat daarmee een slag te slaan is in het creëren van draagvlak.



4 min. leestijd

Marketing- en communicatieadviseur Daniella Teunissen van Partner in Marketing bespreekt enkele casussen van communicatie rond bomenkap. Allereerst de kap van 33 kastanjes op een van de prominente pleinen in 's-Hertogenbosch, de Parade, die in december 2021 door jonge iepen en lindes worden vervangen. 'De kastanjes zijn afgekeurd vanwege ziekte. Dat is natuurlijk een specifieke kapaanleiding. Maar ik wil vooral de communicatie bespreken. Hier is namelijk draagvlak gecreëerd in de omgeving. De gemeente heeft een speciale website, Boom & Bosch, waarop alles, maar dan ook alles aangaande de bomen in 's-Hertogenbosch wordt belicht. Inclusief berichten uit de media, gemeentelijke informatie, archiefinformatie, bomenverhalen, fietstochten langs bomen, een fotoalbum, een open forum voor reacties van bewoners. Hieruit blijkt duidelijk dat 's-Hertogenbosch een serieus bomenbeleid voert, waardoor bewoners structureel betrokken zijn bij de openbare bomen. Ook de situatie van de kastanjes op de Parade was voor de gemeente al jarenlang een openlijk besproken en welbekend onderwerp. Daarmee ontstaat rust.'

Bij de kap van de historische eiken en beuken bij Paleis Het Loo in Apeldoorn ziet Teunissen een andere communicatiestrategie. 'Hier is van tevoren niet gecommuniceerd met de omgeving. Ik weet dat het vanuit een juridisch oogpunt niet verplicht is, maar voor het creëren van draagvlak bereik je met communicatie altijd beter je doel. De kap van de

niet open in je communicatie. Dan handel je vanuit commercieel belang.'

Teunissen wijst erop dat de bewonersbijeenkomst die Paleis Het Loo hield na het aanvragen van de noodkapvergunning mosterd na de maaltijd was. 'Nogmaals, juridisch gezien is een eigenaar of beheerder in het geval van een provinciale aangelegenheid niet verplicht om extern te communiceren, en al helemaal niet bij noodkap. Toch is het verstandig om dat wel te doen, vóórdat je de noodkapvergunning aanvraagt. Niet omdat dat iets aan de uitkomst van de aanvraag verandert, maar om draagvlak te creëren.'

'Bovendien begreep ik dat de onderzoeken waaruit zou blijken dat de eiken en beuken onveilig zijn, alleen kortstondig ingezien konden worden tijdens de bewonersbijeenkomst. Daarna konden ze niet meer opgevraagd worden. Dat is ook geen teken van openheid. Het creëert een voedingsbodemp voor onvrede in de omgeving. Even daargelaten of het protest, met een pleidooi voor gefaseerde vervanging, hout snijdt of niet, onvrede en wrijving leveren negatieve publiciteit op en dat wil je als eigenaar/beheerder niet.'

'Haastige spoed is zelden goed. De casus in 's-Hertogenbosch laat zien dat het tijd kost om draagvlak te creëren op basis van feiten en om inzicht geven op basis van openbaarheid van bestuur. De informatie kan het beste zo genuanceerd en volledig mogelijk verstrekt worden. Want oplettende omwonenden ergeren zich niet alleen aan vaagtaal, ook een zwart-wit gesteld scala aan oplossingen wordt niet voor zoete koek geslikt. De onderliggende houding daarbij is dat je mensen serieus neemt, aandacht schenkt en perspectief biedt; leg uit welke voordelen een gekozen oplossing biedt aan de omgeving, zowel op de korte als de lange termijn. Ga altijd in gesprek. Ik vind dat je in de samenleving belangrijke dingen samen moet doen. Als eigenaar/beheerder kun je altijd de beslissing nemen die jij verstandig acht, maar door serieuze gesprekken met directe en indirecte stakeholders worden jouw uiteindelijke besluiten altijd beter begrepen. Het is bovendien ook een betere basis om draagvlak te creëren voor eventuele toekomstige ontwikkelingen.'

Leg je oor te luisteren bij een wijkmanager of schuif aan bij een overleg met de wijkraad

hun communicatietraject in deze gevallen het beste kunnen aanpakken en gaat in gesprek met Karine van den Noort van communicatiebureau De Communicatie Experts, specialist op het gebied van communicatie met overheden.

Van den Noort ziet communicatie als het fundament van de relaties tussen mensen. 'Het is zo

bomen vormt een onderdeel van een groter plan waarvoor ook draagvlak nodig is, zoals de aanleg van een parkeerplaats bij het paleis. Er spelen belangen mee bij de renovatie, waaronder het aantrekken van meer bezoekers. Een dergelijke openstelling en welkom voor toerisme lijkt op zich een heel open houding ten opzichte van de omgeving. Maar als je in het proces dat naar dat doel leidt niet communiceert met de directe omgeving, ben je als eigenaar of beheerder feitelijk helemaal

belangrijk, en toch doen we soms maar wat. Het helpt al een heleboel als je met aandacht communiceert en dingen doet.'

Als gemeente kom je niet weg met vage verhalen in ambtelijke taal?

Van den Noort: 'Klopt, vaagtaal werkt nooit. Niet in overheidscommunicatie, nergens. Mijn ervaring is dat overheden zich meer dan vroeger participierend opstellen en vaagtaal willen vermijden. Er wordt al veel meer over de omgeving gecommuniceerd met inwoners dan voorheen. Overheden zetten daarvoor al veel verschillende middelen in. Het is echter een redelijk abstract onderwerp, waardoor het een uitdaging blijft om inwoners bij het beleid te blijven betrekken. En ook als het bomenbeleid wél in samenspraak met inwoners tot stand is gekomen, schrikken ze soms toch als er ineens een boom in hun straat verdwijnt.'

'Een eerste aanknopingspunt voor verbetering van de communicatie tussen overheid en inwoners is de *beeldvorming* van elkaar. Inwoners hebben wellicht snel het beeld dat overheden halve waarheden vertellen. Ik heb een tijdje gewerkt als interim-communicatieadviseur bij een gemeente. In gesprekken merkte ik altijd dat het enorm verschilde of ik me voorstelde als ambtenaar of als ondernemer. Als ambtenaar werd ik eerder met argusogen bekeken, had ik altijd het gevoel dat ik me extra moest bewijzen. Extra mijn best moest doen om de brug te slaan, de verbinding te zoeken met de inwoners of bedrijven met wie ik in gesprek was. Anderzijds heb ik ook ambtenaren gesproken die inwoners soms maar lastig vonden. Voor je het weet, heb je over en weer een bepaald beeld van elkaar. Die beelden moeten we loslaten; daar begint het mee. Aan beide kanten moeten mensen over hun schaduw heen stappen en in gesprek gaan met elkaar.'

Hoe pak je het communicatieproces rond bomenkap aan, terwijl de gemoederen – ondanks alle goede bedoelingen – regelmatig hoog oplopen?

Van den Noort: 'Stel jezelf als overheid de vraag: van wie zijn de bomen, van de overheid of van de inwoners? Verzorgen wij ze namens de inwoners? Ik kwam in dit verband een mooi voorbeeld tegen, de Tuinman van Sittard-Geleen. In dit project ziet de overheid zichzelf als de tuinman die de tuin *namens* de inwoners beheert en verzorgt. Ik denk dat overheden nog te snel – onbewust – in de rol van eigenaar schieten in plaats van in die van 'tuinman'. De uitwerking is anders. Als eigenaar bepaal je zelf wat er gebeurt

en informeer je bezoekers van je tuin niet of pas achteraf. Als tuinman vraag je: hoe wilt u het hebben? Die vraag stelt een tuinman niet eenmaal, alleen voor de vorm, maar in een continu proces van afstemming.'

'Goede communicatie vanaf het begin vraagt ook iets van de inwoner. Want hoe betrokken ben jij als inwoner zelf bij die boom? Geef je hem ook water bij een hitteste? Of sta je met je armen over elkaar wat te roepen en ga je pas klagen als die boom eruit gaat?'

Hoe ga je om met weerstand van inwoners?

Van den Noort: 'Daar zijn verschillende tips voor, maar de crux blijft de vraag hoe je jezelf ziet als overheid en hoe je tegen inwoners aankijkt. Sta je in het contact *naast* elkaar in plaats van *tegenover* elkaar? Dat is niet altijd makkelijk, want sommige dossiers zijn echt complex. Als je het gevoel hebt dat het spannend wordt, dan is dat juist het moment om eropaf te gaan en niet weg te duiken. Ga de schuurmomenten niet uit de weg. Een goed onderbouwd besluit en waterdicht verwachtingsmanagement enerzijds, en meeveren met en zich inleven in teleurgestelde (en daardoor soms boze) inwoners anderzijds, hoeven elkaar niet uit te sluiten. Blijf elkaar als gelijkwaardig zien, blijf terugkoppelen en uitleggen, kortom: onderhóúd dat contact, net zoals je planten en bomen in de openbare ruimte onderhoudt. De rest van de communicatietips zijn alleen maar aanvullingen, want dat zijn slechts technieken. Als je je eigen context als overheid niet even los kunt laten om je in te leven in de inwoner, hebben de technieken weinig effect.'

Enkele tips voor communicatietechnieken:

- Benoem een goede dagvoorzitter/spelverdelers of regel een centraal communicatie-aanspreekpunt voor de zaak.
- Vat samen wat de teleurgestelde inwoner heeft gezegd.
- Maak je antwoord op de vraag abstracter dan de vraag zelf. Het roept alleen maar meer weerstand op als je steeds dieper op de inhoud ingaat.
- Spreek langzaam, zonder betuttelend te worden.
- Blijf de teleurgestelde inwoner aankijken.
- Geef aan dat je met hem of haar meeleeft, maar blijf tegelijkertijd de verwachtingen managen.
- Laat iedereen aan het woord.

Naast de rol van beheerder/'tuinman' kan de overheid ook nog de rol van toetser /ver-

gunningverlener hebben, bijvoorbeeld als een ontwikkelaar een bouwplan heeft. Welke invloed heeft dat op de verantwoordelijkheden in het communicatietraject?

'Als de overheid de beheerdersrol heeft, communiceert zij zelf met de omgeving. Als de overheid toetser of vergunningverlener is, zal het eerder de ontwikkelaar zijn die met de omgeving moet communiceren. Dan heeft de overheid veel minder grip op de communicatie. Je kunt dan als overheid wel afspraken maken met initiatiefnemers en een voorstel doen voor een werkwijze. Je kunt ook vragen of de ontwikkelaar de communicatie met de omgeving met de overheid wil afstemmen, of dat de overheid op zijn minst mag meelezen.'

Kun je een communicatieproces rond bomenkap in een format gieten?

Van den Noort: 'Het is maatwerk. Elke situatie en elke vraag is anders. Er is dus niet één aanpak of format. Het is vooral een kwestie van aansluiten bij je gesprekspartners: wat lezen ze, welk middel gebruiken ze, gaat het om senioren? Luister vervolgens goed, haak tijdig aan, betrek de inwoners bij de zaak en ga in gesprek, naast het pitchen van het besluit op de website of in een brief aan omwonenden. Dat doe je soms door een inwonersavond te organiseren, soms aan de (online) keukentafel en soms pak je even de fiets. Ga ter plekke kijken; dan krijg je een heel ander beeld van de situatie dan vanachter de tekentafel. Het wordt ook erg gewaardeerd door inwoners. Ook je woorden zijn belangrijk, zowel gesproken als geschreven. Met woorden kun je laten blijken dat je de ander belangrijk vindt.'

'Je kunt als gemeente ook een routekaart, checklist of stroomschema ontwikkelen voor intern gebruik, als houvast voor jezelf, om zorgvuldig en eenduidig te kunnen handelen. Dan maak je als organisatie altijd dezelfde afweging. Die wordt daarmee minder mensafhankelijk en je voorkomt 'gedoe', doordat je altijd helder en feitelijk kunt uitleggen hoe je tot een keuze gekomen bent. Maar veel van de inhoud blijft maatwerk. Het grote effect van goede communicatie zit hem meer in de relatie en het partnerschap dan in formats. Dat is geen vanzelfsprekendheid! Vaak is het oefenen, oefenen, oefenen. Niemand is perfect.'




BE SOCIAL
Scan, lees & deel!



De kap van monumentale eiken en beuken bij Paleis het Loo



Soms is overheidscommunicatie betuttelend of voorschrijvend. Probeer te denken vanuit de inwoner

Aanbevelingen van De Communicatie Experts voor de manier van communiceren:

Informeer tijdig en transparant over plannen

Ga je als gemeente een nieuwe woonwijk ontwikkelen, geef dan tijdig en transparant informatie over je plannen en afwegingen voor de bomenkap.

Geef voldoende context en vertel waarom je iets doet

Als je het goed kunt uitleggen, neemt dat al heel veel zorg weg. Een boom kappen mag je echt niet zomaar, daar zijn vaak goede redenen voor. Vertel die gewoon!

Weet wat er leeft in een wijk

Leg bijvoorbeeld je oor te luisteren bij een wijkmanager of schuif aan bij een overleg met de wijkraad. Soms spelen er nog andere zaken in een wijk (los van de bomen) waar je geen weet van hebt, maar die wel belangrijk zijn voor het sentiment en het vertrouwen.

Zet in op optimale participatie bij het bepalen van het bomenbeleid

In de aanloop naar de nieuwe Omgevingswet worden inwoners al veel meer betrokken bij het omgevingsbeleid, maar het bomenbeleid is daarbij vaak nog een ondergeschoven kindje. Er valt winst te behalen door het bomenbeleid meer nadruk te geven, juist omdat bomen een thema zijn waar mensen erg bij betrokken zijn.

Denk vanuit de inwoner

Het lijkt een open deur, maar toch is overheidscommunicatie nog weleens betuttelend of voorschrijvend. Dat geldt niet alleen op het gebied van bomen, maar in zijn algemeenheid. Dat top-down communiceren is dodelijk in elke relatie, maar

zeker in overheidscommunicatie over gevoelige kwesties. Als je denkt vanuit de inwoner, realiseer je je opeens hoe logisch het is dat mensen zijn gaan houden van de bomen in het parkje waar ze hun dagelijkse ommetje maakten tijdens de lockdown. Stem daarop af met je boodschap en leef je in tijdens het gesprek.

Zet een stapje extra

Terug naar het voorbeeld van het beeld dat inwoners hebben van overheden: je moet nu eenmaal wat beter je best doen als overheid. Doe het dan ook. Communiceer liever vaker dan minder vaak.

Het verlenen van een kapvergunning is geen communicatie

Je kunt niet van een inwoner verwachten dat die zijn krant steeds in de gaten houdt voor de bekendmakingen van de vergunningsaanvragen. Bij direct betrokkenen en omwonenden laat je het daar natuurlijk niet op aankomen. Actief en tijdig informeren is altijd de weg. En als je het gevoel hebt dat dat spannend wordt, is dat juist het moment om eropaf te gaan en niet weg te duiken. Ga de 'schuurmomenten' niet uit de weg.

Zie het als een kans!

Zie het ook als een kans. Inwoners vinden het werk van boombeheerders dus belangrijk! Communiceer niet alleen bij incidenten, maar informeer mensen vaker. Bijvoorbeeld door via de gemeentelijke kanalen te delen wanneer er bomen worden geplant of welk snoeiwerk er gepland staat zodat de bomen langer meekunnen.