



Evaluatie externe communicatie

Project “Natuurlijk Water”
Thema C “Landelijke waterkwaliteit optimaliseren”

Juli 2013

Deze handleiding is gerealiseerd in het kader van het project "Natuurlijk Water" met een financiële bijdrage van de Europese Unie, Interreg IVa Vlaanderen-Nederland.

Rapport: na de externe analysefase

Evaluatie van de communicatie in het project 'Landelijke Waterkwaliteit'

1. Inleiding

Dit rapport is de weergave van de externe burgerbevraging. Een aantal interviews zijn ter plaatse bij de mensen thuis afgenomen, andere interviews vonden telefonisch of via email plaats. In bijlage bij dit rapport stoppen we een aantal verslagen van interviews bij in.

2. De opdracht

De Provincie West-Vlaanderen wenst een evaluatie uit te voeren van de gevoerde communicatie rond het project 'Landelijke Waterkwaliteit' in de gemeenten Maldegem, Damme, Beernem, Hulst en Terneuzen. Elke gemeente heeft, op basis van de zoneringsplannen, bepaald welke woningen worden aangesloten op een riolering en welke woningen individueel moeten instaan voor de zuivering van hun afvalwater. De opdracht heeft zowel betrekking op de communicatie rond 'afkoppelingsprojecten' als rond 'het plaatsen van IBA's (Individuele Behandelingsinstallatie voor Afvalwater).

3. Burgerbevraging per gemeente/stad

Maldegem

Interviews met bewoners Torredreef, Grote Nieuwhofdreef, Aalterbaan, Groot Burkelkalseide, en Oude Bruggeweg)

- De IBA's in Maldegem blijken nog maar onlangs (september) geïnstalleerd. Het is nog afwachten of ze het verhoopte resultaat zullen opleveren. De meeste respondenten willen zich hierover nog niet uitspreken.
- Op de vraag hoe de gemeente Maldegem heeft gecommuniceerd over het project antwoorden alle respondenten over het algemeen positief.

- Op de vraag welke communicatiemiddelen de gemeente heeft ingezet, verwijst iedereen steevast naar de informatieavond, naar een persoonlijke brief van de gemeente en naar het bezoek van een specialist die ter plaatse is komen kijken.
- 4 van de 6 respondenten duiden Aquafin aan als de projectleider, 1 respondent duidt de gemeente aan en 1 de provincie. 1 respondent weet ook dat dit project kadert in een Europees initiatief.
- Alle respondenten vinden het gemeentemagazine zeer nuttig en lezen er ook daadwerkelijk in. Maar slechts 1 respondent heeft in het gemeentemagazine iets gelezen over de IBA's.
- Geenenkele respondent noemt spontaan de website www.maldegem.be als geraadpleegde informatiebron om meer informatie over het Landelijke Waterkwaliteit, IBA's of afkoppelingssystemen in te winnen.
- De brieven van de gemeente worden als positief ervaren. Vooral de uitnodiging tot de infoavond (en de infoavond zelf) scoort goed. Ook de concrete informatiebrief van de gemeente m.b.t. het gebruik van de IBA – welke producten mogen gebruikt worden en welke niet – wordt positief onthaald.
- Het nut van het plaatsen van een IBA is voor de respondenten duidelijk. Iedereen meldt 'beter voor het milieu', 'tegen vervuiling' als argumenten. Eén respondent vermeldt ook 'tegen overstromingen'.
- Wanneer er met burens of kennissen over IBA's wordt gepraat, gaat het steevast over de prijs die de burger moet bijdragen. 4 van de 6 respondenten weten dat er andere prijzen in nabijgelegen gemeentes worden gehanteerd. Dit wordt als oneerlijk beschouwd. 2 Respondenten melden dat gemeenten hier onderling afspraken zouden moeten over maken en dat er eenduidigheid zou moeten zijn.

Damme

Interviews met bewoners Doornstraat, Natiënlaan, (Damse Vaart Noord, Processieweg, Oude Sluissedijk, Sint-Jacobsstraat, Moerkerkesteenweg en Dijken.

- Er zijn respondenten die al vele jaren over een IBA beschikken. Bij anderen is er pas recent één geïnstalleerd. Eén respondent wacht dringend op nieuws en op een bezoek van een aannemer met een concreet plan. Iedereen die over een IBA beschikt, is tevreden over de werking ervan. Bij één respondent is de pomp vervangen na 5 jaar, een andere heeft een panne gehad maar werd vrijwel onmiddellijk goed geholpen.
- Op de vraag hoe de stad Damme heeft gecommuniceerd antwoorden alle respondenten positief.
- Op de vraag welke communicatiemiddelen de Stad Damme heeft ingezet verwijzen alle respondenten naar het individueel bezoek van TMVW en naar de persoonlijke briefwisseling met de Stad. De meesten waren op de hoogte van het feit dat er een infoavond over het thema werd georganiseerd. 2 respondenten melden dat ze aanwezig waren op de infoavond.
- 5 van de 8 respondenten zien enkel TMVW als de projectleider. 1 respondent vermeldt TMVW en de Stad Damme, 1 respondent noemt Europa, 1 respondent vermeldt de Stad Damme en de Provincie West-Vlaanderen.
- Alle respondenten kennen het stadsmagazine en lezen er vaak in. 4 van de 8 respondenten heeft er artikels over IBA's gelezen. 4 niet.
- Slechts 2 respondenten weten dat er ook op de website van de stad informatie te vinden is. De meeste respondenten vinden dergelijke info via internet niet nuttig en raadplegen de website dan ook niet.
- De meeste respondenten kunnen zich niet herinneren dat ze schriftelijke info (brieven) van de Stad hebben ontvangen. Enkel de officiële brieven (contract, info voor belastingen) worden herinnerd.
- Het nut van het plaatsen van een IBA is voor 5 van de 8 respondenten duidelijk. Zij zijn positief. 3 respondenten zien het nut er niet van in. ('druppel op een hete plaat',

'industrie vervuult veel meer', ...). Maar het feit dat ze niet hoeven te betalen, maakt het project aanvaardbaar. Als voornaamste argumenten wordt aangehaald: 'tegen vergiftiging van het water', 'tegen vervuiling van het milieu'.

- Het project is niet echt een gespreksonderwerp met burens en kennissen. De mensen accepteren het omdat het wordt opgelegd door de Stad, maar weinigen liggen er wakker van. Ook het feit dat ze niets hoeven te betalen vermijdt elke discussie.
- De meer milieu bewuste respondenten melden dat de Stad nog meer de voordelen van IBA's zou moeten onderstrepen en het project nog meer zou moeten duiden. (Kaderen : positieve impact op het milieu, zuiver oppervlaktewater en grondwater, ...)

Beernem

Interviews met bewoners Danegemstraat, Berendonkstraat en Ruweschuurstraat. We hebben random nog een 5-tal mensen telefonisch benaderd.

- Volgens de ondervraagden is er algemene tevredenheid over de geïnstalleerde IBA's. Een bewoner uit de Berendonkstraat meldt dat hij in een zone woont waar geen IBA verplichting geldt. Wel merkt men op dat er veel tijd is geweest tussen de eerste infovergadering en de eerste installatie van een IBA. (2 jaar!). Dit is veel te lang. De meeste betrokkenen waren de informatie van de infoavond al lang vergeten. Het project was niet meer top of mind.
- De algemene communicatie van de gemeente Beernem wordt als positief ervaren. Vooral de milieudienst gemeente Beernem en Aquafin komen terug.
- De meeste respondenten zijn niet op de hoogte van enige briefwisseling of info brieven van de gemeente. Behalve de officiële documenten voor de belastingen. De bewonersbrieven worden als te complex omschreven. De meesten weten wel dat er een infoavond heeft plaatsgevonden, maar herinneren zich er weinig van.
- Vrijwel alle respondenten zeggen dat Aquafin het project daadwerkelijk leidt. Vooral het rechtstreekse contact met een medewerker van Aquafin werd sterk geapprecieerd

door de bewoners. Kort, goed en professioneel. 3 respondenten geven ook aan te weten dat de gemeente én de Provincie én Europa achter het project zitten.

- Iedereen kent het gemeentemagazine van Beernem. 3 respondenten lezen er af en toe iets over IBA's in. 3 ondervraagden lezen het magazine vrijwel nooit.
- Slechts 2 respondenten weten dat er informatie over de IBA's op de website staat. 1 respondent weet zelfs dat de info er op dit moment is afgehaald omdat gewerkt wordt aan een nieuwe site. 2 respondenten kijken nooit naar de website.
- 4 respondenten weten dat er informatieborden over het project langs invalswegen staan. Niemand kan zeggen wat er precies op staat, maar de borden vallen wel op.
- 5 respondenten erkennen het nut van de IBA's. 2 zien er het nut helemaal niet van in. Als voornaamste argument wordt aangehaald dat de industrie vele keren meer vervuilend is. De IBA's zijn een druppel op een hete plaat. Het feit dat er niet voor betaald moet worden is dan weer een argument dat voor berusting zorgt.
- De meeste respondenten liggen niet wakker van het project. Het is geen gespreksonderwerp in de gemeente. Als tip wordt wel meegegeven dat er beter zou moeten gecommuniceerd worden naar architecten en aannemers, zodat zij bij de opmaak van bouwplannen onmiddellijk rekening kunnen houden met de verplichte plaatsing van een IBA en er geen aanpassingswerken meer moeten plaatsvinden.

Hulst en Terneuzen

- In Hulst en Terneuzen zijn de IBA en afkoppelingsprojecten reeds een aantal jaren geleden uitgevoerd. Omdat de meeste communicatie omtrent deze projecten dateert van 2009 en 2010 is het minder relevant om bewoners hierover te ondervragen. Dit is ook gebleken bij het benaderen van de betrokken inwoners van Hulst en Terneuzen. De meeste mensen hadden geen zin om mee te werken of zagen er het nut niet van in.

CIBE heeft personen gecontacteerd uit de Newtonstraat, Lorentzlaan en Galvanisstraat.

- De meeste respondenten verwijzen naar de *infovergaderingen* die voor de betrokken bewoners werden georganiseerd. Alle noodzakelijke informatie werd op die bijeenkomst gegeven. In tweede instantie verwijzen ze naar het *persoonlijk contact met de aannemer en de installateur (monteur)*. Het feit dat de installateur op de infovergadering present was werd geapprecieerd.
- De respondenten herinneren zich de *brieven* van de gemeenten in verband met de exploitatieovereenkomst, contract, enz.. De brieven worden als 'kort en goed' omschreven.
- Naast de persoonlijke en gepersonaliseerde contacten werden vooral de *digitale nieuwsbrieven* op de website geapprecieerd. Deze nieuwsbrieven gaven goede en praktische informatie.
- Ook de oprichting van de '*IBA wacht*' blijkt een goed initiatief.
- Het valt op dat de meeste respondenten het project zonder aarzelen associëren met een gemeentelijk initiatief. Meer dan in de Belgische gemeenten. Dat ook de Provincie en Europa hier achter zitten, vinden de meesten niet echt interessant of relevant. Het blijkt ook uit de communicatie dat Hulst en Terneuzen meer 'aan het stuur hebben gezeten'. In België leefde meer de perceptie dat de aannemers/uitvoerders de projecteigenaars waren.
- De meeste respondenten erkennen de noodzaak en het nut van de afkoppelingsprojecten en IBA's, maar ook hier komt vaak de reactie dat burgers meer geïnvolveerd worden en de zoveel meer vervuilende industrie met rust wordt gelaten. Ook het feit dat er toch een forse investering van de betrokken bewoners werd gevraagd, komt herhaaldelijk naar boven.

4. Conclusies

- Over het algemeen kunnen we stellen dat de burgers van Maldegem, Damme, Beernem, Hulst en Terneuzen tevreden zijn over hoe hun gemeente/stad heeft gecommuniceerd over het project 'Natuurlijk Water'. De projectnaam 'Natuurlijk Water' is wel vrij onbekend. Wanneer we spreken over 'Afvalwater' of 'Individuele Behandeling

van Afvalwater', of tout court over 'IBA' weten de meeste respondenten wél waarover het gaat.

- De meeste mensen zijn zich bewust van de waterproblematiek in het algemeen en beseffen wel dat er iets moet aan gedaan worden. Toch is er enig scepticisme als het gaat over het nut van IBA's in verhouding met de industriële vervuiling. Vooral in gemeenten waar een financiële bijdrage wordt gevraagd van de burger, is dit een argument dat vaak voorkomt.
- Van alle communicatiemiddelen die zijn ingezet zijn de infovergaderingen het meest blijven hangen. Het feit dat de burgers werden uitgenodigd op een infovergadering, uitleg kregen van specialisten en vragen konden stellen, werd geapprecieerd. Er bleek in een aantal gevallen (te) veel tijd tussen de eerste informatievergadering en de werkelijke aanvang van de werken.
- Even belangrijk als de informatievergaderingen zijn de persoonlijke bezoeken van de aannemers/uitvoerders geweest. (Aquafin, RioAct, TMVW, ...). Het feit dat zij zich persoonlijk bij de mensen thuis kwamen vergewissen van de situatie en open stonden voor individuele vragen en besommeringen, kon rekenen op veel sympathie. Dit heeft wel als belangrijk gevolg dat het project in vele gevallen 'direct' werd geassocieerd met de 'aannemer' en veel minder met de 'gemeente/stad'. De Provincie West-Vlaanderen werd slechts in beperkte mate aan het project gelinkt. Dat ook Europa hierin is betrokken laat de meeste mensen koud.
- Over het algemeen kunnen we stellen: hoe directer de communicatie, hoe groter de betrokkenheid, hoe groter de perceptie.
- In vrijwel alle gemeenten speelt het gemeente/stadsmagazine een niet onbelangrijke rol. De respondenten geven aan dat het magazine wordt gelezen en dat ze er informatie over het project hebben in terug gevonden. De gemeentemagazines zijn een interessante tool om background info te geven, te duiden, te herhalen.
- De brieven van de gemeenten aan de bewoners worden als vrij complex beschouwd. Wanneer de brieven niet handelen over de individuele situatie van de bewoner, worden ze zo goed als niet gelezen. Enkel de brieven over contractuele of financiële verplichtingen zijn bijgebleven. Het is zeker aan te raden om officiële correspondentie

(bv. Contracten, overeenkomsten, enz..) zo kort en zakelijk mogelijk te houden, zoniet dreigen ze genegeerd te worden.

- Informatieve bewonersbrieven zijn heel nuttig op voorwaarde dat ze specifieke informatie geven. ('Wat is de concrete situatie in mijn straat, op mijn eigendom, enz..'). Wel wordt aangeraden om ook bewonersbrieven kort en 'factueel' te houden. Een situatieschets of tekening van een individuele situatie zegt soms meer dan een brief.
- Weinig inwoners hebben de gemeentelijke websites geraadpleegd om meer informatie over het project in te winnen. We merken ook op dat de website url vrijwel nooit wordt vermeld in de off-line communicatie (brieven, folders, gemeentemagazines, powerpoint presentaties, ..). Ook wanneer we de websites aan de inwoners tonen, blijkt het te moeilijk om de relevante informatie over IBA's e.d. te vinden.
- Eens de werken zijn uitgevoerd kan de burger zich vaak geen communicatie meer herinneren. Er blijkt in de meeste gevallen geen follow-up communicatie te hebben plaatsgevonden.

5. Aanbevelingen en praktische tips om de communicatie te optimaliseren

1. Eén draaiboek

Wanneer de Provincie een dergelijk project wil lanceren in verschillende gemeenten, dan is het aangewezen dat er één centraal draaiboek wordt gemaakt. In dit draaiboek wordt aangegeven welke communicatiemiddelen wanneer worden ingezet. Op die manier wordt het overzicht behouden en kan de communicatie tussen de verschillende gemeenten onderling op mekaar worden afgestemd. Ook zal een draaiboek met timing ervoor zorgen dat er geen lange periodes zonder communicatie of informatie zullen zijn.

2. Duiding

Bij de start van het project is het aangewezen om de nodige aandacht te besteden aan het nut, de bedoeling, de noodzaak, enz.. Duiding en context zijn belangrijk om alle betrokkenen te doen inzien wat het groter verhaal is. Dit vermijdt dat burgers enkel bekommerd zullen zijn om hun

individuele situatie. Duiding en context zullen ook zorgen voor een grotere interesse, betrokkenheid en solidariteit.

3. Duidelijke projectleiding

Cruciaal is ook dat van bij het begin en doorheen het ganse verloop van het project duidelijk is wie aan het stuur zit. We raden de Provincie aan om vaste templates op te maken voor verschillende communicatiemiddelen en die ter beschikking te stellen van elke gemeente. De templates zijn vaste sjablonen en laten toe dat elke gemeente/stad haar eigen informatie kan personaliseren. Maar voor de doelgroepen is telkens het kader duidelijk, eenduidig en consistent.

4. Het project wordt een campagne

CIBE raadt aan om een project van die omvang als een echte campagne op te vatten. Voor het project 'Landelijke Waterkwaliteit' kan een specifiek campagnelogo worden ontworpen dat telkens terugkomt, in alle communicatie over water, in alle betrokken gemeenten, in alle communicatietools – print en on-line.

5. Templates met vaste en variabele delen

Voorbeelden van een aantal vaste templates: hoe eenduidiger de communicatie eruit ziet, hoe groter de impact. Hoe groter de impact, hoe beter men het project begrijpt, hoe minder vragen men stelt.

- Een vaste template voor alle stationery (bewonersbrieven, memo's, overeenkomsten, enz..) waar duidelijk is waar het logo van de gemeente komt, waar dat van Interreg, Provincie, ...
De te gebruiken logo's worden bijvoorbeeld vast in een sjabloon vastgelegd.
- Een vaste template voor powerpoint presentaties. We vermijden op die manier dat de aannemer bepaalt hoe de presentatie eruit ziet. Het moet altijd duidelijk zijn wie het project leidt, ook al is de aannemer tijdens de uitvoering van de werken de aanspreekpersoon.
- Een vaste template voor alle print materiaal: folders, brochures, ...
- Enz..

6. Brieven: zakelijk, kort en goed én gepersonaliseerd

Brieven aan burgers moeten zo kort mogelijk gehouden worden. Ook dient erop te worden toegezien dat er één centrale boodschap is. Meerdere boodschappen in één brief vervatten leidt tot vervaging en verwarring. Officiële brieven zoals contracten of overeenkomsten worden liefst kort gehouden. Informerende bewonersbrieven worden best zoveel mogelijk gepersonaliseerd.

Er dient een onderscheid te worden gemaakt tussen algemene informatie die voor elke gemeente geldt en gemeente specifieke info. Bijvoorbeeld: de Provincie of Interreg zou één welbepaalde folder of brochure kunnen ter beschikking stellen die het project kadert, die het belang uitlegt, die zegt wat een afkoppelingssysteem is, een IBA, enz.. Bijvoorbeeld: een vaste 3-luik folder met algemeen geldende info, inserts of fiches met gemeente specifieke info.

7. Eén beeld zegt meer dan duizend woorden

CIBE raadt aan om in alle communicatietools meer beelden te gebruiken. Een beeld van een echte straat of van een concreet herkenningspunt in een gemeente zorgt voor onmiddellijke herkenning en verscherpt de aandacht. De kans dat de tekst naast het beeld ook zal gelezen worden, verhoogt.

Het is aangewezen om ook beelden te tonen over de werkzaamheden zelf. Op die manier bereidt je de bewoners voor op wat komen zal en stellen ze vast welke mogelijke hinder ze mogen verwachten. We merken tegelijkertijd op dat naast beelden van werkzaamheden ook aandacht dient te worden geschonken aan de toekomstige resultaten: het is m.a.w. belangrijk om ook met beelden te tonen hoe de watersituatie er zal uitzien na de installatie van IBA's of na de afkoppelingswerken. Bijvoorbeeld: toon beelden van zuiver water, 'leven' in water, gezonde watersituaties, enz..

8. Aandacht voor de relatie water-mens

Het hoeft geen betoog: water is cruciaal voor de mens ! CIBE raadt daarom ook aan om de relatie tussen water en mens daadwerkelijk te tonen. Beelden van mensen uit de gemeente of uit de streek zijn hiervoor uiterst geschikt. Deze beelden zorgen ook voor personalisatie en emotie en zullen ervoor zorgen dat alle informatie meer wordt gelezen.

9. Meer inspanningen op nieuwe media

We hebben tijdens onze analyse vastgesteld dat de nadruk van de communicatie vooral op print lag. CIBE raadt ook aan om de nodige aandacht te schenken aan informatie via websites en social media. Een Facebook pagina over het waterproject bijvoorbeeld, een blog over het verloop van de werken, een waterwedstrijd voor scholen uit de provincie, ... Dergelijke communicatie zorgt niet alleen voor meer informatie, maar ook voor meer betrokkenheid. Hoe groter de betrokkenheid, hoe groter de kennis. Tegelijkertijd biedt het de mogelijkheid aan de opdrachtgever om zich scherper en juister te positioneren naar haar burgers.

10. Resultaten communiceren

Na de informatie/ participatie momenten en na de uitvoering van de werken, is het ook belangrijk om resultaten te communiceren. 'Hoeveel IBA's zijn er geïnstalleerd?' 'Wat is de impact op de waterkwaliteit in onze gemeente?' 'Wat is de stand van zaken m.b.t. de afkoppelingsprojecten en welke voordelen hebben ze voor u opgeleverd?'

Ook dient aandacht te worden geschonken aan eventuele problemen en hoe er oplossingen voor zijn bedacht. Hoe er in de toekomst op zal geanticipeerd worden, enz..

Bedanken of belonen zal door alle betrokkenen worden geapprecieerd. De nieuwjaarsmaand biedt hiervoor misschien een ideale gelegenheid?

Annex: enkele rapporten van interviews

Hierna tonen we enkele meer uitgeschreven rapporten van interviews die we bij bewoners hebben afgenomen. Dit is slechts een snapshot.

Damse Vaart Noord, Damme

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?
Ja, twee zelfs. Eén op mijn adres en één bij het huis hiernaast (ook van mij).
- Tevreden/niet tevreden ?
*Ja, tevreden. Ik installeerde ze al voor de maatregel verplicht werd. Ik ben heel milieubewust ingesteld, vandaar dat ik voorstander ben.
(Vroeger: contract met privé-maatschappij voor onderhoud. Maar de vluchtige stoffen teren blijkbaar niet voldoende weg en nu heeft IMEWO dit overgenomen. Communicatie verloopt goed daar.)*
- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?
Via een folder die we in de bus hebben gekregen.
- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?
Infovergadering, maar niet aanwezig, aangezien ik ze al geïnstalleerd had.
- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?
Ja, er was een infovergadering met een actieplan om tegen 2013 weg te werken. Niet geweest dus.
- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?
Gemeente Damme onder de vleugels van Provincie West-Vlaanderen. Samenwerking van verschillende partners.
- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?
Bij TMVW en Stad Damme. Zij sturen ook iemand die komt kijken of alles goed geïnstalleerd is.
- Leest u het gemeentelijk infoblad?
Ja, en in elke editie (wekelijks) staat er wel iets te lezen over IBA.
- Was er info op de website te vinden ?
Ja, de website van de gemeente Damme zit goed in elkaar

en er verschijnt zeker voldoende informatie over IBA's op de website ook.

- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?
Neen, enkel die folder
- Andere documentatie of informatie?
Op website en in het gemeentelijk infoblad. That's it.
- Moet u iets betalen ?
Ik moet slechts een klein deel zelf dragen, maar dat is goed te doen.
- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)
Ja, heel erg noodzakelijk. De mensen zouden beter wat meer stil staan bij het effect dit soort vervuilingen heeft op het milieu. Dit soort projecten lijkt me de evidentie zelve.
- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burenen, vrienden, ...?
Neen, niet speciaal, maar ik woon dan ook erg afgelegen en zie hier niet zoveel mensen. Geen directe burenen.
- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?
Neen, hier was ik niet van op de hoogte. Maar lijkt me wel logisch, want veel van dit soort zaken komt vanuit Europa.
- Heeft u eventueel nog tips voor de communicatie rond dit project?
Nog meer de voordelen onderstrepen. En niet enkel op vlak van milieu (positieve impact op milieu, zuiver oppervlaktewater, zuiver grondwater,...) Maar ook dat er geld aan te winnen is, namelijk een reductie op de belastingen. Mensen denken nog te veel in termen van geld en als ze geld kunnen winnen, dan zijn ze vaak meteen voor een idee gewonnen. Dit mag in dit project misschien wel nog iets meer onderstreept worden.

Processieweg, Damme

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?
Ja, als sinds 7 jaar ongeveer.
- Tevreden/niet tevreden ?
Tevreden, heb enkel na 5 jaar de pomp al eens moeten vervangen
- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?
Bij aanvraag van bouwvergunning destijds
- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?
Precieze info weet ik niet meer, lang geleden
Verplichte maatregel, zuiver water
- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?
Niet van op de hoogte
- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?
TMVW
- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?
TMVW
- Leest u het gemeentelijk infoblad?
Neen, te weinig tijd
- Was er info op de website te vinden ?
Geen idee
- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?
Eén brief (ongeveer jaar geleden)
Aangegeven dat ik IBA heb, sindsdien niets meer gehoord
- Moet u iets betalen ?
Ik heb alleszins subsidie gekregen destijds en krijg korting bij TMVW.
- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)
Lig er niet van wakker. Gedaan omdat het verplicht was.
- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets

dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met buren, vrienden, ...?

Neen, niet speciaal

- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?

Neen, daar was ik niet van op de hoogte.

Danegemstraat , Oedelem

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?

Ja, sinds 14 dagen à 3 weken.

- Tevreden/niet tevreden ?

Tevreden, hoewel hij al eens in panne is gevallen, maar goed geholpen

- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?

Goede communicatie. Een informatievergadering vanuit de gemeente waar alles heel goed is uitgelegd. Nadien is er iemand van Aquafin komen kijken bij ons thuis om te zien wat er nodig was en de nodige uitleg te geven. Zeer tevreden over het verloop.

- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?

Ja, op de infovergadering is dat wel aan bod gekomen.

- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?

Ja

- Wie heeft gepresenteerd ?

Dat weet ik niet meer, tweetal jaar geleden al

- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?

Europa en de gemeente voert uit

- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?

Bij de man van Aquafin die hier geweest is om IBA te herstellen. Er bestaat ook een noodnummer waar je kan naar bellen.

- Leest u het gemeentelijk infoblad?

Nee, tijdsgebrek

- Was er info op de website te vinden ?

Computer=meubelstuk ☺

- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?

Nee, geen briefwisseling meer gezien

- Andere documentatie of informatie?

Nee

- Moet u iets betalen ?

Nee, alles is heel correct verlopen. Ik heb enkel de installatie van septische put moeten betalen. Voor de rest heeft de gemeente alles geregeld.

- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water

noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)

Nee, ik zie daar het nut niet van in. Wij zitten hier zo ver buiten de dorpskern gelegen en de afwatering liep in een grote gracht. Volgens mij evenveel gezuiverd tegen dat het in de riolering loopt als nu.

- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burens, vrienden, ...?

Ja, nu wel, aangezien die nu moeten geplaatst worden leeft het wel onder de mensen. Meesten denken net als ik en zien er niet echt het nu van in. We doen het omdat het opgelegd wordt, maar voor de rest zien we het nut er niet van in.

- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?

Ja, was op de hoogte hiervan. Op de infovergadering ook toegelicht.

Oude Sluissedijk, Damme

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?

Ja, al 5 jaar, bij mijn verbouwing meteen één geplaatst.

- Tevreden/niet tevreden ?

Tevreden, ik ben fervente voorstander

- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?
Gemeente heeft onlangs documenten opgestuurd ter gelegenheid van de vernieuwing van de vrijstelling van belastingen. De aanvraag voor vrijstelling van belastingen van oppervlaktewater geldt telkens voor 5 jaar en dan moet er telkens een nieuwe aanvraag worden ingediend.
- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?

Ik was reeds op de hoogte

- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?
Ja, ik heb vernomen van een buurman dat er één geweest is. Hij vond het alleszins interessant. Maar voor mij had dit weinig nut, dus niet geweest.
- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?

TMVW

- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?
Ik bel naar de firma die de IBA bij mij geplaatst heeft.
- Leest u het gemeentelijk infoblad?
Er is wel eens iets verschenen, maar voor mij allemaal niet zo interessant aangezien ik er al één heb.
- Was er info op de website te vinden ?

Geen idee

- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?
Behalve die documentatie voor de belastingen, niets.
- Andere documentatie of informatie?

Neen

- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)
Ja, ik ben milieuliefhebber en dit soort initiatieven is absoluut noodzakelijk. Vandaar dat ik 5 jaar geleden ook al zelf het initiatief heb genomen om er één te plaatsen. Mensen zouden allemaal wat bewuster moeten omgaan

met dit soort zaken.

- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burens, vrienden, ...?

Ik ben zelf voorzitter van vzw 't Groot gedelf en ben dus veel bezig met alles wat met water heeft te maken. Dus de mensen zullen mij al snel eens aanspreken over dit soort zaken.

- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?

Nee, dat wist ik niet

- Heeft u tips ter verbetering van de communicatie?

Via een functionaris bij de gemeente heb ik toevallig vernomen dat ik het beheer van mijn waterzuiveringsstation kan overdragen naar TMVW (en niet langer de firma die installeerde) en dat het dan gratis is. Als die functionaris van de gemeente mij dat niet toevallig vermeldde, dan had ik dat nooit geweten. TMVW of de gemeente zou dit toch beter kunnen communiceren.

Berendonkstraat, Beernem

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?

Nee, wij vallen in de zone die geen IBA moet installeren

- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?

Wij hebben een aantal jaren terug een infovergadering georganiseerd. Maar daar is eigenlijk niet zoveel volk op af gekomen toen, zoals in de meeste gemeentes vermoed ik.

- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?

Ja, een mevrouw van de milieudienst heeft toen tekst en uitleg gegeven bij dit alles, samen met nog enkele andere mensen van de milieudienst en milieuraad.

- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?

Als voorzitter van de milieuraad was ik daar inderdaad aanwezig.

- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?
De gemeente in samenwerking met Aquafin
- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?
Bij de milieudienst van de gemeente
- Leest u het gemeentelijk infoblad?
Ja, en daar verschijnt af en toe wel iets over de IBA's. Ook als er werken in bepaalde wijken gebeuren waar ook voorzieningen voor waterzuivering worden geplaatst, wordt dit vermeld.
- Was er info op de website te vinden ?
Ja, er stond info op de website. Momenteel is dit eraf gehaald omdat men bezig is met een vernieuwing van de website.
- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?
Neen
- Andere documentatie of informatie?
Neen
- Moet u iets betalen ?
De mensen die in Beernem een IBA moeten installeren, moeten niets betalen.
- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)
Ja, ik ben er mij persoonlijk van bewust dat het water moet gezuiverd worden. Uiteraard zijn wij maar kleine visjes naast de grote industrieën, maar iedereen moet zijn steentje bij dragen. Dus ben ik zeker voorstander van dit soort initiatieven.
- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burens, vrienden, ...?
Weinig, de mensen liggen daar allemaal niet van wakker.
- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?
Ja
- Heeft u tips ter verbetering van de communicatie?
Misschien moet er wel eens bekeken worden om hierover beter te communiceren naar architecten toe. Zij tekenen de plannen en het zou beter zijn als zij automatisch hiermee rekening gaan houden in hun plannen. Belangrijk hierbij is dat zij goed geïnformeerd worden over de

verplichtingen die er op bepaalde locaties zijn, zodat bij de aanvraag van de bouwvergunning meteen alles in orde is en er geen aanpassing meer moet gebeuren.

Sint-Jobsstraat, Damme

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?
Ja, maar is nog niet in werking. Staat er pas sinds 14 dagen.
- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?
Bij de aanvraag van een bouwvergunning voor een nieuw bedrijfsgebouw, werden wij ingelicht over de verplichte IBA.
- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn?
Ja, de gemeente heeft een goed uitleg gegeven hierover. Nadien is er iemand van TMVW bij ons thuis geweest om te zien wat de mogelijkheden bij ons zijn. Ik vind wel dat we goed geïnformeerd zijn.
- Was er een infovergadering in uw gemeente? Was u aanwezig op de info avond?
Kan zijn, maar op dat moment droeg dit mijn interesse niet weg. Dus niet geweest.
- Wie leidt volgens u het project? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?
TMVW met de gemeente
- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?
Ja, bij TMVW aangezien zij geplaatst hebben.
- Leest u het gemeentelijk infoblad?
Ja, en daar staat regelmatig wel informatie in over de IBA's
- Was er info op de website te vinden?
Geen idee
- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen?
Nee
- Andere documentatie of informatie?
Enkel van TMVW hebben we een folder gekregen als ze hier geweest zijn. Daarop stond nog eens alles uitgelegd.
- Moet u iets betalen?
Nee, gemeente betaalt alles.

- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)

Omdat ik er niet voor moet betalen, vind ik dit wel nuttig. Maar het zou wel iets anders geweest zijn als ik zelf hier alle kosten moest voor dragen. Je kan je trouwens de vraag stellen of dit inderdaad zo nuttig is, aangezien wij zo veraf gelegen liggen...
- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burenen, vrienden, ...?

Niet speciaal. De mensen doen het omdat het hen wordt opgelegd, maar weinigen liggen hiervan wakker.
- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?

Wat valt er dag van vandaag niet onder Europa...

Grote Nieuwhofdreef, Maldegem

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?

Ja, sinds september
- Tevreden/niet tevreden ?

Nog af te wachten, aangezien het er nog niet lang staat
- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?

Eerst per brief en dan is er iemand van een firma (naam ontsnapt me) komen kijken ter plaatse om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Mijn man heeft namelijk ook een deel zelf gedaan van de installatie.
- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?

Ja, zeker voldoende informatie gekregen.
- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?

Ja, mijn man was daar aanwezig, maar ikzelf niet.
- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?

De provincie
- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?

Op de informatie die we van de gemeente ontvingen staat waarschijnlijk wel een nummer.

- Leest u het gemeentelijk infoblad?
Meestal wel, over de IBA's nog geen informatie gezien.
- Was er info op de website te vinden ?
Geen idee
- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?
Enkel dus die eerste brief met de aankondiging dat dit moest gebeuren.
- Andere documentatie of informatie?
Van de gemeente hebben we informatie gekregen met daarin ook de nodige uitleg over welke producten we mogen gebruiken en wat zeker niet. Daar let ik wel op en dat gebruik ik regelmatig nog.
- Moet u iets betalen ?
Ja, wij moeten 1800 euro betalen, de rest betaalt de gemeente.
- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)
Ja, ik ben voorstander. Het is toch veel beter voor ons milieu op deze manier.
- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burens, vrienden, ...?
Ja, er wordt wel over gepraat. Er zijn altijd voor- en tegenstanders bij dit soort situaties uiteraard.
- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?
Ja, dat wist ik. Dat werd van bij het begin zo aan ons gecommuniceerd.
- Heeft u nog tips voor het verdere verloop?
Ja, misschien zou het niet slecht zijn dat de gemeenten onder elkaar ook eens luisteren hoe ze dit aanpakken. Ik hoorde bijvoorbeeld van een kennis uit Beernem dat daar alles door de gemeente werd betaald. Dat was natuurlijk nog beter geweest. Als de gemeentes al eens onderling bij elkaar zouden horen hoe het wordt aangepakt, denk ik dat ze van elkaar kunnen leren.

Torredreef, Maldegem

- Is er al een IBA bij u geïnstalleerd?
Ja, sinds september nog maar. Dus nog af te wachten.
- Hoe heeft uw gemeente hierover gecommuniceerd?

Brief met uitnodiging tot infovergadering. Er was een informatievergadering op de gemeente zelf en dan daarna heb ik nog eens een brief ontvangen met de vraag of ik akkoord was.

Er is dan iemand van een firma geweest (naam ontsnapt me) die komen kijken zijn naar de situatie hier.

- Heeft de gemeente (of iemand anders) uitgelegd waarom IBA's nodig zijn ?

Ja, op de informatievergadering werd alle nodige uitleg gegeven. We hebben dan ook een dossiertje met allerhande informatie meegekregen.

- Was er een infovergadering in uw gemeente ? Was u aanwezig op de info avond?

Ja, ik was aanwezig. Het was een panel van de gemeente en van Aquafin die de uitleg hebben gedaan.

- Wie leidt volgens u het project ? TWVW, Aquafin, de gemeente, de provincie, iemand anders?

Aquafin

- Weet u bij wie u terecht kan met vragen?

Aquafin

- Leest u het gemeentelijk infoblad?

Ja, maar ik kan me niet meteen herinneren dat daar iets over de IBA's heeft in gestaan.

- Was er info op de website te vinden ?

Geen idee

- Hebt u brieven van de gemeente ontvangen ?

Wat ik al vermeldde en ook het documentatiedossiertje.

- Moet u iets betalen ?

Ja, bepaald bedrag en de rest draagt de gemeente

- Vindt u IBA's en afkoppelingen van water noodzakelijk/nuttig? (ter info: afkoppeling is noodzakelijk tegen wateroverlast, overstromingen, ...)

Ik vind het zeker niet slecht, maar ik vraag me af of het wel zinvol is? Dit beslaat maar een klein deel van de vervuiling die wordt gemaakt.

- Is het project 'Natuurlijk Water' (IBA's, afkoppeling, ...) iets dat leeft in uw gemeente ? Wordt erover gepraat met burens, vrienden, ...?

Een beetje, onder burens praten we er wel eens over en gaan we eens bij elkaar kijken hoe het is uitgevoerd. Maar voor de rest wordt daar niet zoveel over gesproken.

- Weet u dat dit een Europees project is dat gestuurd wordt vanuit de Provincie?

Neen, daar was ik niet van op de hoogte.