



Evaluatie interne communicatie

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

Juli 2013

Rapport: na de interne analysefase

Evaluatie van de communicatie in het project 'Landelijke Waterkwaliteit'

1. 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).

2. Inventarisatie van de communicatiemiddelen per gemeente

Maldegem

- Brief van de gemeente aan elke betrokken inwoner. De betrokkenen worden uitgenodigd op een infovergadering die plaatsvindt in de sporthal van Maldegem.
- Brief van de gemeente aan elke betrokken inwoner. De betrokkenen worden verwittigd dat ze zullen gecontacteerd worden door een medewerker van Aquafin, die elke situatie individueel zal toelichten.
- Brief van RioAct (samenwerkingsproject tussen Aquafin en de Vlaamse Maatschappij voor Watervoorziening) aan alle betrokkenen met als doel om een persoonlijke afspraak te maken voor een plaatsbezoek.
- 2 informatievergaderingen voor de betrokken burgers, georganiseerd door de gemeente en RioAct.
- Basisinformatie op de website www.maldegem.be. (www.maldegem.be/infrastructuur, www.maldegem.be/infokrante_mej, enz..)

Damme

- Brief van het stadsbestuur aan elke betrokken burger (inwoners van de Sint-Jacobsstraat, Damse Vaart Noord, Oude Westkapellestraat en Lapscheurestraat) met uitleg over het project en de aankondiging van een individueel huisbezoek van een specialist van Studiebureau Grontmij. De brief bevat ook een antwoordbrief waarop de bewoner zich akkoord verklaard dat afkoppelingswerken op zijn eigendom zullen plaatsvinden.
- Samenstelling van een individueel afkoppelingsdossier dat ter ondertekening wordt voorgelegd aan elke burger.
- 2 informatievergaderingen voor bewoners, in samenwerking met TMVW (Belleaqua).
- 1 infoavond voor landbouwers (adhv een 3-luik folder)
- 1 excursie voor melkveehouders naar Eksaarde (adhv een 3-luik folder)
- 4 artikels in het stedelijk informatieblad 'Damme'
- Infomap in verband met de premiereregelingen voor de inwoners
- Verschillende artikels op www.damme.be
- Webpagina 'Milieupremies'
- Follow-up communicatie in het stedelijk informatieblad.

Beernem

- Brief aan de inwoners van de Egyptestraat, Sijselestraat, Zandberg, Zomerstraat, Ruweschuurstraat, Tinhoutstraat, Schaerestraat, Kattenberg, Nonnedreef, Hoogstraat, Kernemelkstraat en Spanhofstraat om hen uit te nodigen op een algemene informatieavond.
- Informatieavond samen met Aquafin
- Informatiepanelen langs de weg: "Natuurlijk Water: Afkoppeling afvalwater op privaat domein en plaatsen IBA's"
- Brief van de gemeente aan de betrokken burgers waarin wordt aangekondigd dat de aannemer persoonlijk contact zal opnemen om een datum voor de aanvang van de werken overeen te komen.
- 2 powerpoint presentaties (Aquafin)
- Een te ondertekenen overeenkomst
- www.beernem.be met beslissing gemeenteraad

Hulst

- Brief van de gemeente met basisinfo en de vraag om op een tekening aan te geven hoe de riolering op privé domein is aangelegd.
- Brief van de gemeente met een voorstel tot afkoppeling, gebaseerd op de eerder ingediende info van de burger. Aankondiging dat de firma Delta meer concrete info (data, individuele afspraken) zal verstrekken.
- Brief van de gemeente met informatie welke straten tijdelijk zullen worden afgesloten tijdens de werkzaamheden.
- Brief aan de inwoners van het gebied Heikant, waarin de start van de werken wordt aangekondigd.
- Basisinfo op www.gemeentehulst.nl/digitalebalie/producten/afvalwater

Terneuzen

- Brief van de gemeente aan omwonenden en belanghebbenden met uitnodiging tot een algemene informatieavond.
- Brief aan de bewoners van de Newtonstraat, Reaumurstraat, Galvanistraat, Lorentzlaan, Swammerdamstraat, Celsiusstraat met uitnodiging tot de algemene informatieavond en het verzoek om een getekende overeenkomst terug te sturen.
- Informatieve folder in het Nederlands en het Duits.
- Digitale nieuwsbrieven met up-to-date info
- Info op www.terneuzen.nl

3. Aanpak per gemeente

Maldegem

- De brieven van de gemeente aan haar bewoners zijn kort en goed. Het is onmiddellijk duidelijk waarover het gaat en wat men van de burger verwacht. In de brieven wordt expliciet vermeld dat er "voorwaarden" en "verplichtingen" zijn. Op die manier zijn de betrokken burgers al voorbereid.
- Er waren een kleine 100 mensen aanwezig op de infovergadering. Zij ontvingen een brochure met een vraagformulier. Na de uiteenzetting kon elke burger persoonlijk terecht bij iemand van de gemeente Maldegem en/of bij de afkoppelingsdeskundige van RioAct.

- Er wordt vooral ingezet op face-to-face contacten tussen RioAct/Aquafin en de individuele burger, om zo snel mogelijk te kunnen anticiperen op mogelijke vragen of problemen. RioAct/Aquafin speelt dus een zeer belangrijke communicatierol. De brief van RioAct toont het logo van RioAct en dat van de gemeente Maldegem.
- Volgens de gemeente zijn de burgers zeer tevreden over de communicatie van gemeente en RioAct/Aquafin. Hier en daar was beperkte wreveld over het openleggen van de oprit.
- De burger betaalt een persoonlijke bijdrage van 1.800,00 € voor de installatie van een IBA. Ook dient de burger rekening te houden met een extra stroomkost van ca. 50,00 € per jaar. De gemeente staat in voor het onderhoud en de kosten hieraan verbonden.
- De website www.maldegem.be vermeldt in haar infokrant een artikel over "investeringsprogramma's rioleringen in de gemeente Maldegem". Er wordt in het artikel verwezen naar de Europese kaderrichtlijn Water, het Vlaams Gewest en de Vlaamse Milieumaatschappij.

Damme

- De brief van het stadsbestuur Damme is vrij lang. In de brief wordt al in detail ingegaan op specifieke situaties en locaties in verschillende straten. Op het eind van de brief wordt de bewoner ingelicht over het feit dat hij door een specialist van Grontmij zal worden gecontacteerd om de situatie ter plaatse te onderzoeken en te bespreken. De brief is enkel 'gebrand' door het Stadsbestuur Damme.
- De betrokken bewoners worden per brief uitgenodigd voor de infovergaderingen. De opkomst was zeer goed. (Een 200-tal mensen).
- De infoavonden voor de betrokken bewoners worden georganiseerd door de stad Damme en door TMVW. De privé firma Belleaqua die de IBA's plaatst is ook aanwezig en doet de technische uitleg. Belleaqua heeft rechtstreekse contacten met de burgers en speelt op die manier kort op de bal.
- Volgens de stad zijn de burgers over het algemeen tevreden over de communicatie. De meeste klachten gaan over IBA's van de 1^{ste} generatie. TMVW/Belleaqua lossen case per case op.
- Er zijn 4 artikels in het stedelijk informatieblad verschenen. De artikels zijn duidelijk en to-the-point. Ook op de website www.damme.be zijn artikels beschikbaar. De thema's zijn concreet: 'regenwater', 'schone was', 'ecologisch tuinieren', 'milieuvriendelijk gazonbeheer', enz... Er is ook een webstek 'milieupremies'.

- De stad Damme rekent de burger een aansluitingsvergoeding aan van 500,00 €. Bedrijven en landbouwers moeten meer bijdragen.
- De excursie voor de melkveehouders naar Eksaarde kon op weinig interesse rekenen. In Eksaarde vond een 'IBA-markt' plaats en konden Damse melkveehouders contacten leggen met verschillende constructeurs van waterzuiveringsinstallaties. Ook op de infoavond over de afkoppelingsprojecten en de installatie van een nieuw klein waterzuiveringsinstallatie in Lapscheure kwamen weinig mensen op af.
- De 3-luik folders bevatten veel doorlopende tekst. De branding is niet eenduidig. De logo's van de projectpartners worden wel vermeld. Soms vooraan, soms achteraan. (Druk)kwaliteit is laag.
- Veel communicatie initiatieven. Weinig consistentie in look & feel.

Beernem

- Brief aan betrokken bewoners om hen uit te nodigen op een informatievergadering. Briefhoofd Gemeentebestuur Beernem. Ook Prov. West-Vlaanderen wordt vermeld. De logo's van de Europese Unie en van Interreg Vlaanderen Nederland worden ook getoond. Lay-out zou beter kunnen. De tekst is kort en goed. Er wordt ook gevraagd om een gegevensfiche in bijlage bij de brief in te vullen.
- Een tweede brief wordt naar betrokken inwoners gestuurd met de melding dat de aannemer persoonlijk contact zal opnemen. Dezelfde logo's als in brief 1 worden vermeld, maar de lay-out verschilt. De tekst is kort en goed. Er wordt herinnerd aan het tekenen en opsturen van een officiële overeenkomst. Indien de overeenkomst niet wordt getekend door de burger, moet die burger zelf instaan voor de kosten. Er wordt ook verder verwezen naar de afkoppelingsdeskundige.
- Op de informatieavond zijn een 80-tal inwoners aanwezig. Er wordt een powerpoint presentatie gegeven door Aquafin. De powerpoint toont de logo's van Interreg en Aquafin
- Volgens de gemeente zijn de inwoners zeer tevreden. Beernem rekent de burger niets aan en bekostigt alles zelf.
- Enkele inwoners hebben geklaagd over het slecht her-aanleggen van een (nieuw) terras of oprit.
- Contactpersoon voor individuele issues is Aquafin. Zij hebben het meest kennis van zaken en kunnen kort op de bal spelen.
- In het gemeentemagazine is een full color artikel gepubliceerd van Aquafin met als titel : "Afkoppelen, regen – en afvalwater apart". Het artikel geeft duiding over het nut

van dergelijke werken en toont ook foto's. Dit is positief, want op die manier geef je de inwoner een concreet beeld wat hij van de werken kan verwachten. Het artikel is volledig "gebrand" door Aquafin.

- Op invalswegen zijn infopanelen geplaatst met de logo's van de gemeente Beernem, Aquafin, Interreg en Europa.

Hulst en Terneuzen

- Er wordt allereerst opgemerkt dat de projecten reeds zijn afgerond.
- De gemeente Hulst stuurt een brief naar de betrokken inwoners met de vraag om op een tekening aan te geven hoe de riolering op het terrein van de bewoner is aangelegd. De brief is kort en goed.
- Nadat de burger de gevraagde informatie heeft bezorgd, stuurt de gemeente een nieuwe brief met een bijgaande tekening en voorstel. Er wordt ook vermeld dat alle kosten voor de aanleg van de riolering en het eventueel herstellen van tuin of oprit voor rekening van de gemeente Hulst zijn. Indien de burger niet reageert, gaat de gemeente ervan uit dat de burger akkoord is. De brief is vrij lang.
- De gemeente Hulst stuurt een brief naar de betrokken bewoners met timing van de werken en mogelijke hinder voor doorgaand verkeer.
- De brieven zijn 'gebrand' door de gemeente Hulst.
- Op de website www.gemeentehulst.nl staat een kort artikel "Afvalwater, lozingen buitengebied"
- De gemeente Terneuzen verspreidt een algemene info folder in het Nederlands en Duits. Het project wordt uitgelegd, alsook de wettelijke verplichtingen en de particuliere financiële bijdrage.
- De gemeente Terneuzen stuurt een uitnodigingsbrief voor een informatieavond. De brief is kort en goed en vermeldt een agenda. Op de informatieavond kan elke burger adhv tekeningen individuele vragen stellen aan de aannemer.
- Aan betrokken bewoners stuurt de gemeente Terneuzen een opvolgbrief met aankondiging van de start van de werken. In de brief wordt vermeld dat er een verplichting is. Er wordt in de brief toestemming gevraagd om de werkzaamheden bij de inwoner uit te voeren. Er wordt veel aandacht besteed aan het ondertekenen van de exploitatieovereenkomst. De zaken moeten juridisch worden vastgelegd.
- De brieven zijn 'gebrand' door de gemeente Terneuzen.
- De gemeente Terneuzen rekent een kost van 2.300,00 € aan aan de betrokken bewoner.

- Voor rechtstreekse communicatie met de inwoner, rekent de gemeente Terneuzen op de expertise van de monteur. De persoonlijke aanpak van de monteur is cruciaal. Mensenkennis en ervaring zijn hier zeer belangrijk.
- 0Terneuzen beschikt over een 2 wekelijkse nieuwsbrief via de website. De nieuwsbrieven geven concrete info, waardoor veel vragen worden vermeden.
- De gemeente Terneuzen beschikt over een "IBA wacht": een meldpunt dat door Waterschap Scheldestromen wordt beheerd. Op alle IBA kasten is een sticker voorzien met een storingsnummer.

4. Veel voorkomende onderwerpen

- Het is niet eenvoudig om de burger te sensibiliseren en te overtuigen. Het feit dat de overheid de gemeente en dus ook de burger verplicht om afvalwater te scheiden, is een sterk argument. Vooral het financiële argument is belangrijk: hoe minder de burger moet bijdragen, hoe groter de ontvankelijkheid voor het project.
- Over het algemeen zeggen de gemeenten dat de inwoners tevreden zijn over de gevoerde communicatie. (to be checked)
- Alle gemeenten werken met infovergaderingen. De opkomst wordt als zeer goed ervaren.
- De gemeenten spelen in de meeste gevallen een rol van 'coördinator/aanspreekpunt'. De communicatie van de aannemer die de werken moet uitvoeren is veel concreter, technischer en zeer belangrijk. Het rechtstreekse contact burger/aannemer is hier cruciaal. De gemeente acteert vaak achter de schermen.
- Elke gemeente communiceert op haar eigen manier met haar burgers. Er is weinig cohesie. De communicatietools van de gemeenten zien er allemaal verschillend uit. Logo's in brieven, op folders, websites, ... worden niet of niet consistent gebruikt.
- Er zijn weinig verwijzingen naar de Provincie West-Vlaanderen of naar Interreg of naar de provinciale en (inter)nationale overheid in het algemeen.

5. Aanbevelingen en praktische tips om de communicatie te optimaliseren

Idealiter stelt de overheid een campagnedraaiboek ter beschikking van de gemeenten, met bijvoorbeeld een checklist wanneer welk type communicatie moet gevoerd worden. Hier zouden een aantal vaste templates kunnen bijgeleverd worden. Hoe eenduidiger de communicatie eruit ziet, hoe groter de impact, hoe minder problemen.

- Een vaste template voor alle stationery (brieven, memo's, overeenkomsten, enz..) waar duidelijk is waar het logo van de gemeente komt, waar dat van Interreg, Provincie, ...
- Een vaste template voor powerpoint presentaties. Nu bepaalt de aannemer hoe de presentatie eruit ziet. Het is niet altijd duidelijk wie het project leidt.
- Een vaste template voor print materiaal: folder, brochure, ...
- Een vast scenario/draaiboek/timing
- Brieven aan burgers moeten zo kort mogelijk gehouden worden. Vaak worden ook meerdere boodschappen in één brief gebundeld.
- Er kan een onderscheid gemaakt worden 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.