

Inleiding

Dit communicatieplan is een toevoeging aan het document 'Integraal waterbeleid Hulshout' van de cluster Infrastructuur. In het communicatieplan zijn de verschillende actiemomenten, middelen en doelgroepen opgenomen waarmee rekening gehouden moet worden tijdens de uitvoering van de actiemomenten die staan beschreven in het waterbeleidsplan.

Zowel het bestaan van het integraal waterbeleid als hetgeen dit behelst, moet gecommuniceerd worden aan alle belanghebbenden. Er wordt vertrokken vanuit het brede kader van waterbeheer. Naarmate de concrete actiemomenten van toepassing zijn, wordt de doelgroep specifiek en wordt toegespitst op de betreffende waterproblematiek.

Belangrijk in dit soort dossiers is de communicatie met het oog op Minder Hinder. Hieronder staat beschreven waar rekening mee gehouden moet worden op dit vlak en hoe de gemeente Hulshout dit voor haar inwoners zal realiseren.

1. Communicatie in het kader van Minder Hinder

Infrastructuur- en nutswerken hebben een rechtstreekse invloed op het dagelijkse leven van buurtbewoners, handelaars en bedrijven en liggen daardoor zeer gevoelig. De betrokkenheid van

deze actoren en de maatschappelijke relevantie is dan ook niet te onderschatten. Een correcte en open communicatie vanaf het vroegste stadium bezorgt de omwonenden een gevoel van betrokkenheid en creëert op die manier het nodige maatschappelijke draagvlak.

Planning en voorbereiding

In het beginstadium wordt een algemene informatievergadering georganiseerd (zie toelichting op de inrichting en inhoud van de vergaderingen punt 2. hieronder). Zonder in te gaan op details kan het algemene concept worden besproken. De nadruk ligt op het maatschappelijke belang van de werken. Er wordt in duidelijke taal uitgelegd welke stappen nog gezet moeten worden vooraleer het project in uitvoering gaat. De uitleg moet het Minder Hinder-gevoel versterken en het draagvlak voor de uit te voeren werken vergroten.

Ondernemersverenigingen of buurtbewoners krijgen de mogelijkheid een afgevaardigde aan te stellen, die het project kan opvolgen namens de buurt en/of de lokale handelaars en ondernemingen. Samen met deze mensen en afgevaardigden van de betrokken uitvoerende firma's wordt een projectgroep opgericht.

Vlak voor de start van de werken wordt een tweede informatievergadering georganiseerd voor de buurtbewoners en lokale handelaars. Op dat moment is de aannemer gekend en wordt het project in detail toegelicht. De timing en fasering van de werken worden uitvoerig besproken, samen met de maatregelen die de aannemer zal nemen om de hinder voor de buurt te beperken.

De omwonenden worden steeds verwittigd als een fase is afgerond en een nieuwe fase start. Op deze manier hebben zij een goed zicht op de vordering van de werken.

Niet enkel de omwonenden hechten belang aan een goede communicatie, ook wie dagelijks de weg in kwestie gebruikt, wil op de hoogte zijn. Zo moeten al een maand vooraf aankondigingen geplaatst worden langs de weg. Op die manier wordt de automobilist tijdig geïnformeerd en is hij voorbereid op de werken en de omleidingroutes.

Timing is cruciaal, zeker als er in naburige gemeenten ook gewerkt wordt. De communicatie rond de werken in hulshout moet dus worden afgestemd met eventuele werken en omleidingen in onze buurgemeenten.

Een goede signalisatie is bepalend voor het succes van een omleidingroute. Signalisatie wordt ontwikkeld volgens het geldende ministeriële besluit. Werken worden pas aangevat na goedkeuring van verkeersregeling en signalisatie. Bij belangrijke omleidingen moeten de signalisatieborden en omleidingroutes vooraf worden voorgelegd aan een afvaardiging van lokale handelaars, bewoners en weggebruikers om hun efficiëntie en effectiviteit te testen.

Op de werf zelf ten slotte worden informatiepanelen geplaatst om te informeren over het project. Hierop staat informatie over onder andere het doel van het project, de timing en contactinformatie bij eventuele vragen.

Tijdens de werken

Wekelijks wordt een werfvergadering georganiseerd, waarop de projectleider de vordering van de werken kan bespreken. De afgevaardigde van de buurtbewoners en/of handelaars kan deze vergadering deels bijwonen. Wanneer kleine of grotere ongemakken rechtstreeks kunnen besproken en opgelost worden, verhoogt het wederzijdse begrip tussen de omwonenden en de aannemer. Een goede communicatie over het verloop van de werken eventuele moeilijkheden die de aannemer bij de uitvoering ervan ondervindt, zorgt in elk geval voor meer begrip en geduld van de betrokkenen.

Naast de mondelinge informatie die op de werf verkregen kan worden, worden best op regelmatige basis infobrieven onder de buurtbewoners verdeeld. Via deze brieven lichten de gemeente en de aannemer de bewoners in over de planning van de werken op korte en lange termijn en de huidige stand van zaken. Alle vragen (van burgers, journalisten, verenigingen) worden het best doorverwezen naar een vooraf vastgelegde contactpersoon. Dit kan een projectleider, verantwoordelijke werfcommunicatie of specifieke woordvoerder zijn.

Het is ook belangrijk een contactfiche op te stellen met alle nodige contactgegevens om de vragen door te verwijzen. Deze fiche wordt beschikbaar gesteld aan alle medewerkers.

Tijdens de uitvoering van de werken is het belangrijk enkele tijdsregels in acht te nemen:

1. De 10-minutenregel

Bij incidenten met grote gevolgen (waterlek, brand, stroompanne, ...) moeten alle verantwoordelijken binnen de 10 minuten gecontacteerd zijn. Het beschikbaar zijn van een lijst met noodnummers is een eerste vereiste. (Dit kan echter slechts zijn vruchten afwerpen als alle betrokken partijen hiervan op de hoogte zijn.) Er wordt een papieren versie in de werfkeet voorzien.

2. De 2-dagenregel

Handelaars of bewoners die individuele hinder gaan ondervinden (zoals een afgesloten oprit of abnormale geluids-, trillings- of stofhinder) moeten minstens twee dagen vooraf per brief op de hoogte worden gebracht.

3. De 14-dagenregel

Periodes met grote hinder (afsluiten toegang garage, werken aan het elektriciteitsnet, ...) voor handelaars, omwonenden of weggebruikers moeten minstens twee weken op voorhand per brief worden aangekondigd in de betrokken straten. In dit geval wordt een informatieactie uitgewerkt: bewonersbrief in de bus, persartikel in de krant, informatiebord langs de weg, ... Bij grote hinder worden alle mogelijke doelgroepen in kaart gebracht en rond de tafel gevraagd. Oplossingen kunnen uitgewerkt worden om de hinder en de schade tot een minimum te beperken. De betrokkenen moeten op de hoogte gebracht worden van het feit dat de werken tijdelijk, beperkt en ter verbetering van de oude situatie worden uitgevoerd. Om dit goedvoor te bereiden zijn 14 dagen de vereiste minimum voorbereidingstermijn.

4. De 72-urenregel

Men kan veel plannen, maar niet alles. Soms moeten er buiten de vooropgestelde planning werken worden uitgevoerd. 72 uren geldt hier als de minimum voorbereidingstijd om de noodzakelijke informatieactie te organiseren. Voor individuele hinder mag er echter niet afgeweken worden van de 14-dagenregel.

Na de werken

Er wordt een tevredenheidsonderzoek uitgevoerd over de manier waarop de bewoners vinden dat zij door de situatie heen geloodst zijn. Dit is geen evaluatie over de uitgevoerde werken, maar wel over de gang van zaken en de betrokkenheid.

Wijze van communiceren:

- begrijpelijk en op persoonlijk niveau, focus op de positieve gevolgen die de werken zullen hebben;
- voorbereid zijn op lastige vragen (beschikken over volledige informatie);
- informatiepanelen met vermelding van het doel van het project, de timing en contactinformatie;
- eerlijk zijn over de (mogelijke) hinder;
- duidelijke signalisatie;
- niet-technische informatie, begrijpelijk voor iedereen (afbeeldingen, plannen, ...);
- realistische planning met projectduur en hinderduur.

2. Informatiebijeenkomsten toegelicht

Het actief informeren van inwoners en belanghebbenden gebeurt in meerdere fasen:

1. Algemene informatiebijeenkomst voor inwoners en handelaren (en alle overige geïnteresseerden) van de gemeente Hulshout (per deelgemeente).

Tijdens deze bijeenkomst wordt niet de nadruk gelegd op de waterproblematiek in onze gemeente, maar wordt het beleidsplan samengevat uiteengezet. Ook de waterlopen, het beheer van het watersysteem en het ecologisch beheer en de verstrengde wetgeving komen aan bod. Dit maakt duidelijk binnen welk kader de situaties zich afspelen en vanuit welke visie de actiepunten hierin zijn opgenomen.

In deze bijeenkomst zullen de volgende onderwerpen beknopt passeren:

- doel
- gerealiseerde acties

- geplande acties (35 actiepunten – wat, waarom, wanneer?)
- engagement met de aangelanden (alleen wat het gescheiden rioleringsstelsel betreft)
- planning

Voor deze bijeenkomst worden uitgenodigd:

- de gemeenteraad
- het hoofd van de cluster Infrastructuur (Luc Van Roie)
- de milieuambtenaar (Wouter Veraghtert)
- HidroRio

De bijeenkomst heeft een louter informatief karakter. Vragen kunnen gesteld worden, maar voor specifieke kwesties wordt men doorverwezen naar de meer toegespitste bijeenkomsten en de communicatiepunten. Er kan na de presentatie eventueel een loket geopend worden.

De gemeente en HidroRio verzorgen gezamenlijk de presentatie en de inhoud. De 35 actiepunten, de planning en de regelgeving worden als hand-outs ter beschikking gelegd.

Vooraf wordt afgestemd welke partij welk deel van de representatie voor zijn rekening neemt.

2. Informatiebijeenkomst over geplande werken in de buurt

Steeds kort voor de aanvang van de werken ontvangen iedereen die gevolgen ondervindt van een de uitvoering project dat op korte termijn plaatsvindt, een uitnodiging voor een informatiebijeenkomst. Tijdens deze bijeenkomst wordt ingegaan op de geplande werken. Er is aandacht voor onder meer de startdatum, de planning, de wijze van uitvoering, de aanspreekpunten, de bereikbaarheid, de oplevering, etc.

Gepresenteerde aanspreekpunten:

- medewerkers dienst Openbare Werken van de gemeente;
- de aannemer;
- waterbeleid@hulshout.be: een e-mailadres waar mensen terecht kunnen met vragen.

De dienst Openbare werken nodigt standaard alle betrokkenen uit als er werken in zicht zijn. De informatiebijeenkomsten over de werken vanuit het waterbeleid zullen hierin in deze planning opgenomen worden. Dit betekent dat alle aangelanden van een project dat valt onder de 35 actiepunten vanzelfsprekend op voorhand een uitnodiging ontvangen.

Voor deze bijeenkomst worden uitgenodigd:

- de schepen van Openbare Werken (Joost Verhaegen)
- de schepen van Milieu, duurzaamheid en energie (Rist Heylen)
- het hoofd van de cluster Infrastructuur (Luc Van Roie)
- de milieuambtenaar (Wouter Veraghtert)
- HidroRio
- Aquafin
- de betreffende aannemer

! Het is de bedoeling dat de gemeente, de aannemer en de betrokken firma's een panel vormen om de vragen van aanwezigen te beantwoorden.

Vooraf wordt afgestemd welke partij welk deel van de representatie voor zijn rekening neemt.

Het informeren van de overige doelgroepen (medewerkers, bouwmaatschappijen, ...) gebeurt via een schrijven betreffende de stand van zaken.

3. Middelen

De communicatiekanalen die worden ingezet, zijn:

- Gemeenteboekje (vaste rubriek voor updates)
- Pagina gemeentelijke website met updates en planning: onder www.hulshout.be > Milieu/wonen > Milieu > Water
- Foldertje met samenvatting Integraal waterbeleid (intern geproduceerd)
- Persberichten
- Informatiepanelen
- Signalisatieborden
- Bewonersbrieven

4. Planning

Zie 'SYNTHESE van de 35 nieuwe actiepunten en de gewenste To do-lijst voor externen' van het integraal waterbeleidsplan.

5. Organisatie

De organisatie is in handen van de cluster Infrastructuur, dienst Openbare werken.