



waterschap
**vallei en
veluwe**

**Communicatieplan Uitvoeringsfase
dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem
2013-2016**

Waterschap Vallei en Veluwe
mei 2013

Titel Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016

Pagina 2 van 30

INHOUDSOPGAVE

Woord vooraf	3
1. Inleiding	4
2. Context	5
2.1 Inhoud	5
2.2 Omgeving	5
2.3 Communicatie tijdens planfase	6
2.4 Communicatiekansen en risico's	8
3. Doelgroepen	10
4. Doelstellingen	12
5. Boodschap	13
6. Strategie	15
7. Middelen	18
A. Algemeen	19
B. Hindercommunicatie	20
C. Publiekscommunicatie	22
D. Corporate communicatie	24
E. Interne communicatie	26
F. Middelenmatrix	27
8. Organisatie	28
Bijlage 1	Begroting
Bijlage 2	Planning

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	3 van 30

Woord vooraf

Reeds enkele jaren is bij Waterschap Vallei & Eem en –sinds de fusie van 1 januari 2013 – Waterschap Vallei en Veluwe de dijkverbetering langs de Zuidelijke Randmeren en Eem in voorbereiding.

Voor de bewoners en gebruikers van het gebied is het een ingrijpend project dat een blijvende verandering in de ruimtelijke ordening teweeg brengt. De afgelopen jaren zijn zij daarom intensief betrokken bij de planvorming en de onderzoeken. Met alle bewoners aan de dijk voerden waterschapsmedewerkers persoonlijke gesprekken omdat de dijkverbetering soms letterlijk in de achtertuin moet gebeuren. Er waren ontwerpateliers waar bewoners en gebruikers zelf konden aangeven wat voor hen het meest gewenste tracé van de dijk zou zijn.

En geregeld kwam een adviesgroep bijeen die advies uitbracht over gedane onderzoeken en de rapporten die verschenen in het kader van de MER.

Dat deze inbreng zeer zinvol was, blijkt uit de uitstekende beoordeling die de Commissie m.e.r. gaf voor de Milieu Effect Rapportage en het dijkverbeterplan.

Het is de intentie van het waterschap om op de ingeslagen weg verder te gaan.

De noodzaak van de dijkverbetering en de plaats ervan binnen het

Hoogwaterbeschermingsprogramma verdient blijvend aandacht.

Het draagvlak dat er in het gebied is voor de dijkverbetering, berust namelijk vooral op een gevoel van onontkoombaarheid - omdat er democratisch toe besloten is - en minder op een diep geworteld besef van de noodzaak ervan. Ook voor toekomstige maatregelen en de democratische legitimering ervan is het daarom van belang het verhaal achter de dijkverbetering aan een breed publiek te blijven vertellen.

Tijdens de uitvoering van de dijkverbetering in de jaren 2013-2016 is het noodzakelijk de plaatselijke bevolking te betrekken bij de besluitvorming en voor te lichten over de werkzaamheden. Op die manier kan overlast zoveel mogelijk worden voorkomen.

In de komende jaren is er echter niet alleen sprake van overlast. Er gebeurt ook veel moois waarvan het gebied op korte termijn gaat profiteren. Zo komen er nieuwe en betere fietspaden op de dijk te liggen, waardoor ontbrekende schakels in het fietsnetwerk worden ingevuld. En ook in cultuur-historisch en ecologisch opzicht leidt de dijkverbetering tot meerwaarde in het gebied.

Kortom: veel kansen en uitdagingen om mét de bevolking in het gebied een nieuwe stap te zetten in onze rijke geschiedenis van de strijd tegen het water.

Dit communicatieplan geeft aan op welke wijze wij dat in de komende jaren gaan doen.

Drs. Tanja Klip-Martin
Dijkgraaf Waterschap Vallei en Veluwe

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	4 van 30

1. Inleiding

Het belang van dit communicatieplan is tweeledig. Primair moeten de communicatie-activiteiten bijdragen aan een soepele uitvoering van de dijkverbetering in de periode 2013-2016. Daarnaast is van belang dat deze communicatie met de omgeving bijdraagt aan een blijvend goede relatie met bewoners en gebruikers van het gebied. Door een goede communicatie bouwt het waterschap krediet op in het gebied, wat bijdraagt aan een goede en plezierige uitvoering van haar reguliere onderhoudstaken ná de dijkverbetering.

Hoofdstuk 2 geeft een korte terugblik op de inspanningen die het waterschap de afgelopen jaren heeft gepleegd om de bevolking bij de planvorming te betrekken. Op welke doelgroepen de communicatie zich richt, wat we met die communicatie willen bereiken en welke boodschap daarbij centraal staat leest u in de hoofdstukken 3, 4 en 5.

Na een hoofdstuk over de belangrijkste strategieën die worden ingezet in de communicatie, wordt in hoofdstuk 7 een overzicht gegeven van de middelen die we willen inzetten.

Hoofdstuk 8 geeft vervolgens weer welke functies vanuit de projectorganisatie betrokken zijn bij de communicatie.

Voor de uitvoering van dit communicatieplan vraagt het waterschap subsidie aan bij het bureau van het Hoogwaterbeschermingsprogramma (HWBP).

Het benodigde communicatiebudget voor de periode 2013-2016 wordt begroot op een totaalbedrag van € 1.007.374 (zie bijlage 1). Het waterschap verzoekt het HWBP een bedrag van € 850.700 beschikbaar te stellen voor deze jaren.

In bijlage 2 staat de planning van de communicatieactiviteiten.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	5 van 30

2. Context

2.1 Inhoud

In 2013 start Waterschap Vallei en Veluwe met de verbetering van 22 kilometer dijk langs de Zuidelijke Randmeren en de Eem. In 2003 bleek dat van de 33 kilometer dijk tussen de Putterpolder en Amersfoort, 22 kilometer niet voldoet aan de nieuwste normen van het Rijk.

De uitvoering van de dijkverbetering is op basis van toe te passen techniek en logisiek tijdens de uitvoering, opgedeeld in acht deeltrajecten, waarvan er een (Oostmaat) door de gemeente Bunschoten wordt uitgevoerd. De overige trajecten zijn: Arkemheense Zeedijk/Oostdijk; Kern Spakenburg, Westdijk/Eemdijk noord; Eemdijk zuid; Eemlandse Dijk/Slaagse Dijk; Grebbeliniedijk; Jericho Amersfoort.

Tussen 2004 en 2007 heeft het waterschap tijdens de eerste fase van de MER (Milieu Effect Rapportage) onderzocht wat de beste manier is om de veiligheidsnormen in het gebied te realiseren. In 2007 stelde het waterschap de MER vast waaruit bleek dat dijkverbetering de beste oplossing is en gingen de provincies Gelderland en Utrecht daarmee akkoord. In de volgende fase werden het dijkverbeterplan en de MER fase 2 gemaakt, waarin per dijktracé werd onderzocht wat de beste oplossingen waren voor de dijkverbetering. Het algemeen bestuur van Waterschap Vallei & Eem stelde in 2011 de MER fase 2 vast. Het algemeen bestuur van Waterschap Vallei en Veluwe stelt in juni 2013 het dijkverbeterplan vast en na de zomer van 2013 keuren de provincies het definitieve dijkverbeterplan goed. Naar verwachting begint in 2013 de uitvoering.

Volgens de huidige planning is het werk aan de dijk klaar in 2016: 100 jaar na de grote overstroming van het gebied, waarbij de Westdijk en de Eemdijk bezweken en de kern van Spakenburg onder water kwam te staan.

2.2 Omgeving

Het te verbeteren dijktraject is lang en vraagt om veel verschillende technische oplossingen. Op een deel van het traject, de bebouwde omgeving, komen ingrijpende maatregelen. Dit betreft dijkverleggingen in Spakenburg, Eemdijk en Amersfoort, de bouw van een flexibele waterkering in de kern van Spakenburg en de bouw van een vaste waterkering in Amersfoort.

Met name voor inwoners van Eemdijk is de dijkverbetering bijzonder ingrijpend, omdat direct in de achtertuin van bewoners wordt gewerkt, grond wordt onteigend en men krijgt een onderhoudsovereenkomst voor het dijkgedeelte waar men gebruik van wil maken. Daarnaast vragen de ingrepen in het landschap, waar het waterschap onder andere te maken heeft met Natura2000-gebied op diverse plekken langs de Randmeren en de Ecologische Hoofdstructuur langs de Eem, om zorgvuldigheid. Al deze ingrepen zullen met 'argusogen' worden gevolgd door bewoners en belangenverenigingen.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	6 van 30

Een belangrijk uitgangspunt voor de dijkverbetering is dat het meerwaarde oplevert voor het gebied. Hierdoor ontstaan samenwerkingsverbanden met andere overheden, waaronder de provincie Utrecht en de gemeenten Bunschoten en Amersfoort, die financieel bijdragen aan het realiseren van diverse (recreatieve) voorzieningen in het gebied.

Het gebied is rijk aan natuur- en cultuurwaarden en heeft een belangrijke recreatieve functie. Plaatsen als Spakenburg en Amersfoort hebben een rijk historisch verleden. De (stedelijke) voorzieningen en recreatiemogelijkheden in het gebied trekken veel toeristen uit het gehele land en op de dijk wordt veel gewandeld en gefietst.

2.3 Communicatie tijdens planfase

Voor de totstandkoming van het dijkverbeterplan en de MER fase 2 is de afgelopen jaren intensief gecommuniceerd met de bewoners en eigenaren in het gebied. In het communicatieplan voor de planvormingsfase uit 2007¹ stond de interactie met bewoners, eigenaren en belangengroepen centraal. Laagdrempelig in het gebied aanwezig zijn was de grondhouding, evenals openstaan voor de kennis en kunde van de bewoners, gebruikers en belangengroepen die vaak al lang in het gebied wonen en werken. Concreet heeft dat geresulteerd in een klankbordgroep waarin diverse belangengroepen waren vertegenwoordigd, informatieavonden, ontwerpateliers en honderden keukentafelgesprekken met individuele bewoners. In een stuurgroep waren, naast het waterschap, de volgende overheden vertegenwoordigd: de gemeenten Amersfoort en Bunschoten en de provincies Gelderland en Utrecht.

In de planvormingsfase is een goede communicatiebasis gelegd door:

- transparant te zijn;
- voldoende gelegenheid te bieden aan bewoners en gebruikers om kennis te nemen van alle ontwikkelingen;
- de bewoners en gebruikers ook voldoende de gelegenheid te bieden hun ideeën en zienswijzen met het waterschap te delen.

Het effect van de communicatie-inzet is dat er enig draagvlak is gecreëerd en dat er begrip is ontstaan voor de gemaakte keuzes in het dijkverbeterplan. Maar er is nog steeds een zekere scepsis ten aanzien van de noodzaak van de dijkverbetering. De redenering is dat men het water nooit zo hoog heeft zien komen als waarmee de nieuwe norm rekening houdt. Daarnaast zijn er sinds de laatste overstroming (1916) de Afsluitdijk en polders gekomen, wat de kans op een overstroming zou wegnemen.

¹ Communicatiestrategie dijkverbetering langs randmeren en Eem - Philippine Zaal - versie 4.0 – december 2007

Bewoners, eigenaren en belangengroepen

Door een goede communicatie tijdens de planvormingsfase is veel vertrouwen bij de belanghebbenden gewonnen. Door uitgebreide kennisuitwisseling was het mogelijk de communicatiedoelstelling 'kennis' goed te beïnvloeden: een deel van de doelgroepen begrijpt inmiddels de noodzaak en onomkeerbaarheid van de dijkverbetering. Zoals vertegenwoordigers van belangenvereniging 'Aan de Dijk' uit Eemdijk verwoordden in de nieuwsbrief dijkverbetering van juni 2011:

"We kunnen nog steeds niet geloven dat het gevaar op overstroming echt bestaat, maar we moeten ons aan de wet houden: de dijkversterking gaat definitief door. Het waterschap heeft de laatste jaren zijn best gedaan om zoveel mogelijk rekening te houden met de belangen van alle inwoners, zodat de mensen er ook op vooruit gaan".

Of zoals een zeer kritische dijkbewoner schreef in oktober 2010:

"Ik ben er wel van overtuigd dat U, als organisatie, veel inspanning toont om ons goed voor te lichten. Het gebeurt nu zeer correct. In het verre verleden is dit wel anders geweest, waardoor veel problemen zijn ontstaan. Onze belangen worden nu zorgvuldig meegewogen. Voor ons zal er nu een ingrijpende periode aanbreken. Uiteraard zal u begrijpen dat wij zeer intensief op de hoogte willen blijven hoe de plannen verder verlopen, de uitvoering zal zijn en vooral daarna de situatie weer wordt hersteld. Ik hoop dat de samenwerking in goede harmonie zal doorgaan".

Bij een deel van de doelgroepen heeft de communicatie van de afgelopen jaren dan ook een houdingsverandering teweeg gebracht. Men ziet de noodzaak en ziet ook wel voordelen van dijkverbetering, bijvoorbeeld doordat de dijkverbetering de aanleg van nieuwe fietspaden mogelijk maakt of, zoals in Eemdijk, doordat men een grotere achtertuin krijgt.

Echter: niet bij iedereen is deze houdingsverandering bewerkstelligd en door het uitblijven van de besluitvorming zijn bewoners weer onzeker geworden. Er leven veel vragen, het is een ingewikkeld proces waarbij veel zaken (onteigening van grond, opzeggen van de gebruiksovereenkomst van de dijk, nieuwe onderhoudsovereenkomst, het plaatsen van hekken, nieuwe inrichting, nieuwe Keur en beleidsregels) op elkaar ingrijpen.

En ook voor de mensen die wel positief staan tegenover de plannen, zit de pijn vaak in de details, die pas naar boven komen in de (aanloop naar) de uitvoeringsfase. De afgelopen maanden zijn dan ook de contacten met individuele bewoners over grondverwerving en het gebruik van de dijk toegenomen.

Overheden

Tijdens de planfase was een stuurgroep actief waarin de provincies Utrecht en Gelderland en de gemeenten Amersfoort en Bunschoten waren vertegenwoordigd. Binnen de stuurgroep werden besluiten genomen over de voortgang van het project en afspraken gemaakt over samenwerking op een aantal terreinen. Dit betrof onder andere de dijkverlegging bij Spakenburg (die uitgevoerd wordt door de gemeente Bunschoten), het aanbrengen van het Grebbelinieprofiel op het dijktracé bij Amersfoort, het verleggen van de dijk aldaar ten bate van roeivereniging Hemus, het verleggen van woonschepen bij Amersfoort en het aanleggen van een fietspad over de Grebbeliniedijk .

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	8 van 30

Door deze gezamenlijke plannen is een intensieve samenwerking ontstaan – zowel bestuurlijk als ambtelijk - waardoor het project op brede steun van andere overheden kan rekenen.

2.4 Communicatiekansen en -risico's.

Het project biedt een aantal kansen om het werk van het waterschap en de Nederlandse overheid onder de aandacht te brengen.

Kans: waterschap kan zich profileren als een innovatieve overheid die kansen creëert voor het gebied.

Met de dijkverbetering vindt ontwikkeling plaats van recreatieve voorzieningen (wandel- en fietspaden) en natuur en wordt de cultuurhistorie ingepast door het aanbrengen van het Grebbelinieprofiel op een gedeelte van de dijk.

Tijdens de uitvoering van het project zal er weliswaar schade optreden aan de natuur en mogelijk beperkingen ontstaan voor wandel- en fietsrecreatie. Nadien zal de natuur zich echter snel herstellen. In de plannen is meer natuurcompensatie opgenomen dan strikt noodzakelijk en neemt het aantal fietspaden toe, waardoor niet alleen de natuurkwaliteit toeneemt maar ook de belevingswaarde van die fietspaden. De natuurcompensatie wordt medegefinancierd door Natuurmonumenten, provincie Utrecht en gemeenten. Hiervoor wordt een apart communicatietraject gemaakt.

Deze ontwikkelingen in het gebied krijgen extra aandacht in de communicatie over het project.

Kans: Dijkverbetering biedt de mogelijkheid om een van de kerntaken van het waterschap onder de aandacht te brengen van een groot publiek.

Met het project kan het water-bewustzijn van de (lokale) bevolking worden vergroot. Door ook aandacht te besteden aan andere dijkverbeteringsmaatregelen in Nederland, Ruimte voor de Rivier en het Deltaprogramma, kan belangstelling worden gewekt voor een onderwerp dat de komende decennia een belangrijke plek op de politieke agenda inneemt.

Kans: samenwerking met gemeenten wordt intensiever.

Door de samenwerking met een aantal gemeenten en de provincie, krijgt de relatie met deze overheden nieuwe inhoud. Dit biedt kansen om de rol van het waterschap als 'waterpartner' vorm te geven. De samenwerking heeft een positieve invloed op de totstandkoming en uitvoering van andere watergerelateerde projecten.

Daarnaast zijn er binnen het project een aantal risico's die door een goede communicatie verkleind kunnen worden.

Risico: onteigeningsprocedures houden de start van de werkzaamheden op

Een belangrijke randvoorwaarde voor het project is dat de noodzakelijke grond tijdig wordt verworven.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	9 van 30

Indien met veel eigenaren geen overeenstemming kan worden bereikt over minnelijke verwerving van de grond en er onteigeningsprocedures starten, kan dit leiden tot vertraging van de werkzaamheden. Persoonlijke gesprekken zijn van groot belang om dit risico tot een minimum te beperken.

Van belang is dat vroegtijdig bekend wordt wat de risico-dossiers zijn. Extra communicatie met de belanghebbende, veelal persoonlijk, is nodig om het risico tot een minimum te beperken.

De omgevingsmanager heeft een belangrijke taak bij het coördineren van de communicatie tussen diverse interne disciplines (Juridische Zaken, Beheer Watersystemen, Vergunning & Handhaving, rentmeesters en team dijkverbetering).

Risico: het verleggen/verbeteren van kabels en leidingen loopt niet naar wens.

Een andere belangrijke randvoorwaarde voor de dijkverbetering is dat aanwezige kabels en leidingen zijn verlegd of voldoen aan de norm. Indien de werkzaamheden niet op tijd worden uitgevoerd door de nutsbedrijven en overheden, kan dit tot uitstel van de werkzaamheden voor de dijkverbetering leiden.

De voortgang van het projectonderdeel *Kabels en leidingen* vraagt aandacht. Als dreigt dat de noodzakelijk planning niet wordt gehaald, dient vroegtijdig communicatie op bestuurlijk niveau plaats te vinden.

Risico: er komt weerstand tegen ruimtelijke ingrepen.

De maatregelen die aan de dijk worden genomen, zijn zeer divers. Naast ingrepen in het landschap zijn ingrijpende maatregelen in de bebouwde omgeving noodzakelijk. Met name de bouw van een flexibele waterkering in de kern van Spakenburg, de dijkverlegging bij Spakenburg, de dijkverlegging in Eemdijk en de dijkverlegging bij Amersfoort maken veel emoties los bij direct betrokkenen. Ook ingrepen in het Natura2000-gebied maakt het noodzakelijk om hierover goed te communiceren.

Bewonersavonden, inspraakavonden en ontwerp-ateliers zijn – naast schriftelijke berichtgeving – van belang om voldoende draagvlak te creëren voor de ingrepen.

Risico: er komt weerstand als gevolg van verkeersmaatregelen of incidenten.

Daarnaast bestaat de kans dat verkeersmaatregelen tot overlast leiden in het gebied, dat het dijktracé door onvoorziene omstandigheden langer 'op de schop' ligt dan is gecommuniceerd en/of dat (kleine) incidenten worden uitvergroet.

Tijdige en volledige communicatie over verkeersmaatregelen is noodzakelijk. Van mogelijke incidenten wordt een inventarisatie gemaakt zodat snel reageren mogelijk is.

Bewoners hebben een grote informatiebehoefte. Voor een aantal tracé's is het wenselijk een vast aanspreekpunt te organiseren waar bewoners hun informatie kunnen halen.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	10 van 30

3. Doelgroepen

Voor het project worden de volgende doelgroepen geformuleerd:

3.1 Bewoners, gebruikers en grondeigenaren

- aanwonenden;
- bewoners Oostmaat en omgeving (Spakenburg);
- zakelijke gebruikers van en rondom de dijk (agrariërs, jachthavens en bedrijven; onder meer recreatie en horeca);
- eigenaren van kabels en leidingen in de dijk (16);
- diverse verenigingen aan de dijk, zoals: scouting, kano-, roei-, watersport- en visverenigingen;
- bezitters van grond aan de dijk (190 te benaderen voor grondverwerving);
- hulpdiensten en openbaar vervoer.

3.2 Belangengroepen

- Dijkcommissie Eemdijk;
- LTO Noord;
- Natuur- en Milieufederatie Utrecht;
- Gelderse Milieufederatie;
- Stichting Samenwerkende Groeperingen Leefbaar Amersfoort;
- Stichting Behoud Eemvallei;
- Stichting Grebbelinie;
- interProvinciale Organisatie Sportvisserij (POS);
- Klankbordgroep Agrarische Ondernemers Eemnes;
- Vogelwerkgroep Gooi en Omstreken;
- Ondernemersvereniging Spakenburg;
- VVV's Amersfoort/Bunschoten/Nijkerk;
- Bestuur Wandelnet (ivm Lange Afstand Wandelroutes).

3.3 Algemeen publiek

- inwoners van de regio;
- recreanten.

3.4 Externe relaties

- provincie Utrecht en Gelderland: Gedeputeerde voor RO en beleidsmedewerkers;
- college van B&W en beleidsmedewerkers van de gemeenten Amersfoort, Bunschoten, Baarn, Nijkerk en Putten;
- Fietsboot De Eemlijn;
- Waterschap Rivierenland (afd. Muskusrattenbestrijding);
- Natuurmonumenten;
- Stichting Vernieuwing Gelderse Vallei (SVGV);
- Staatsbosbeheer;
- ingenieursbureau(s);
- aannemerscombinatie;
- programmabureau HWBP.

Titel Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016

Pagina 11 van 30

3.5 Interne doelgroepen

- bestuur;
- medewerkers afdeling Beheer Watersystemen;
- overige medewerkers van het waterschap.

4. Doelstellingen

Per doelgroep hanteren we de volgende communicatiedoelstelling(en):

1. Bewoners, gebruikers en (grond)eigenaren:
 - Zijn op de hoogte van de te nemen dijkverbeteringsmaatregelen en verkeersmaatregelen;
 - Hebben vertrouwen in de medewerkers van het waterschap;
 - Kunnen zich vinden in de uitwerking van de dijkverbeteringsmaatregelen (betreft met name bewoners Eemdijk, Bunschoten, Amersfoort);
 - Zijn bereid om mee te werken aan het proces van grondverwerving;
 - Hebben weinig klachten over de werkzaamheden;
 - Accepteren de nieuwe inrichting en de nieuwe eisen die daaraan worden gesteld;
 - Zijn bereid tijdig kabels en leidingen te verleggen (eigenaren kabels en leidingen).
2. Belangengroepen:
 - Zijn op de hoogte van de te nemen dijkverbeteringsmaatregelen en verkeersmaatregelen;
 - Onderschrijven de noodzaak van de te nemen verkeersmaatregelen;
 - Berichten over de verkeersmaatregelen in hun publicaties en geven daar een positief beeld van de voortgang van de werkzaamheden.
3. Algemeen publiek:
 - Is op de hoogte van de dijkverbeteringswerkzaamheden en verkeersmaatregelen in het gebied;
 - Beseffen de noodzaak van veiligheid;
 - Staan positief tegenover de wijze waarop het waterschap invulling geeft aan de dijkverbetering.
4. Relaties:
 - Zijn goed op de hoogte van de meest recente ontwikkelingen in het project en weten welke informatie van belang is voor de voortgang van het project;
 - Staan positief tegenover de (verkeers)maatregelen die worden genomen;
 - Onderschrijven/ondersteunen onze boodschap(pen);
 - Werken gezamenlijk met ons aan een soepele uitvoering;
 - Houden zich aan gezamenlijk gemaakte afspraken.
5. Interne doelgroepen:
 - Stellen zich transparant op en zijn gericht op samenwerking met andere overheden, relaties en belangengroeperingen;
 - Zijn op de hoogte van de stand van zaken van de uitvoering;
 - Staan positief tegenover de voortgang van het project en tegenover de genomen (verkeers)maatregelen;
 - Voelen zich betrokken bij het project;
 - Informeren de projectgroep over wat n.a.v. de werkzaamheden 'leeft' in het gebied.

5. Boodschap

Voor bewoners, gebruikers, grondeigenaren, belangengroepen en het algemene publiek formuleren wij de volgende kernboodschappen:

- Uit toetsing is gebleken dat 22 kilometer dijk tussen de Putterpolder en Amersfoort niet voldoet aan de nieuwste normen van het Rijk. Om het achterland te beschermen tegen hoogwater, wordt de dijk voor het einde van 2015 verbeterd.
- De Kernboodschap van het HWBP: Nederland is kwetsbaar voor overstromingen vanuit de grote rivieren, de meren, de Noordzee en de Waddenzee. Om Nederland te beschermen zijn er verschillende verbeterprogramma's, waaronder het Hoogwaterbeschermingsprogramma (HWBP).
In Nederland is wettelijk geregeld dat we waterkeringen regelmatig controleren. Daardoor weten we tijdig wat de staat van de waterkeringen is en kunnen we deze indien nodig versterken. Dit is een taak van het ministerie van Infrastructuur en Milieu, Rijkswaterstaat en de waterschappen.
Het huidige HWBP omvat 89 projecten in het hele land waarbij dijken, dammen, duinen, sluizen, stuwen en gemalen worden versterkt. Deze waterkeringen zijn straks weer sterk genoeg om ons in de toekomst te blijven beschermen tegen overstromingen.
- De dijkverbetering wordt op een sobere en doelmatige wijze uitgevoerd.
- Waterschap Vallei en Veluwe verbetert de dijken met respect voor mens en natuur. Voor 20 van de 22 kilometer wordt het meest milieuvriendelijke alternatief voor de dijkverbetering toegepast en in het werkgebied wordt meer natuur teruggebracht dan door de dijkverbetering (tijdelijk) verdwijnt.
- Waterschap Vallei en Veluwe vindt het belangrijk dat de dijkverbetering leidt tot meerwaarde voor het gebied. Daarom wordt samengewerkt met gemeenten, de provincie Utrecht en Natuurmonumenten om daar waar mogelijk de dijk open te stellen voor recreatief medegebruik en oude landschapselementen terug te brengen.
- De dijkverbetering is een ingrijpend gebiedsproces, waarbij het waterschap zoveel mogelijk rekening wil houden met wensen van bewoners, gebruikers en belangengroepen in het gebied. Daarom vindt het waterschap het belangrijk dat er een goed en regelmatig overleg is met hen.

Voor relaties formuleren wij bovendien de volgende kernboodschap:

- Het realiseren van de afzonderlijke HWBP-projecten en van het programma als geheel is een coproductie van de betrokken overheden (Rijk, provincie, waterschappen) ieder vanuit haar eigen rol en verantwoordelijkheid. Het Rijk als subsidieverlener, het waterschap als uitvoerder en de provincies als toezichthouder en ruimtelijk regisseur. Betrokken overheden hebben ook de intentie ondertekend om met elkaar het HWBP binnen een bepaald budget en binnen een bepaalde tijd uit te voeren. Met elkaar hebben we dan ook de (morele) verantwoordelijkheid om de afgesproken intenties zo goed mogelijk na te komen: Samen professioneel 'in control' zijn!

Titel Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016

Pagina 14 van 30

Voor interne doelgroepen formuleren wij de volgende kernboodschap:

- Het dijkverbeterproject Veiligheid Zuidelijke Randmeren en Eem is een project dat de komende jaren het beeld over het waterschap bij het grote publiek bepaalt. De projectgroep maakt graag gebruik van de inzet en 'oren en ogen' van alle medewerkers van Vallei en Veluwe, zodat kansen en risico's van de uitvoering vroegtijdig worden onderkend.
- Dijkverbetering doen wij niet alleen maar samen met diverse partners.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	15 van 30

6. Strategie

De diverse doelgroepen vragen een verschillende vorm van benaderen. Soms zal inter-persoonlijk contact van groot belang zijn om de voortgang in het project te verzekeren. In andere gevallen is een groepsgewijze aanpak het meest voor de hand liggend. In de meeste gevallen zal een mix van benaderingen worden ingezet. Onderstaand wordt aangegeven wat ten aanzien van de diverse doelgroepen de belangrijkste strategie is, en welke onderwerpen in de communicatie strategisch worden ingezet.

6.1 Bewoners, gebruikers en grondeigenaren

Informeren van bewoners en gebruikers over verkeersmaatregelen

Het **informeren** van alle doelgroepen over verkeersmaatregelen en de voortgang is tijdens de uitvoering van het grootste belang. Een goede, regelmatige en snelle communicatie over de verkeersmaatregelen is van wezenlijk belang voor het draagvlak van het project.

Dialog met bewoners

Zoals aangegeven in hoofdstuk 2, is bij een aanzienlijk deel van de doelgroepen een houdingsverandering teweeg gebracht. In de (aanloop naar) uitvoering is het echter van belang het gewonnen vertrouwen niet te beschamen, zodat vanuit de houdingsverandering ook daadwerkelijk een gedrag voortvloeit dat de uitvoering vergemakkelijkt. Met een aantal doelgroepen is de **dialog** daarom nog van groot belang:

- Met grondeigenaren en bewoners van Eemdijk blijven we in dialoog, waarbij persoonlijke gesprekken, in navolging van de keukentafelgesprekken uit de planfase, van wezenlijk belang zijn. Er spelen namelijk verschillende onderwerpen die op elkaar ingrijpen:
 - o Onteigening van de grond achter woningen;
 - o Beeindiging van gebruiksovereenkomsten van de dijk en gesprekken over de nieuwe onderhoudsovereenkomst;
 - o Inrichting van de dijk na dijkverbetering: het plaatsen van hekwerken etc..

Het is van belang dat bewoners het gevoel houden dat er naar hen geluisterd wordt, juist nu tijdens de uitvoering meer bekend wordt over de details. Hier is in eerste instantie een belangrijke rol weggelegd voor de rentmeesters. Een goede terugkoppeling van de gesprekken is van wezenlijk belang. Waar nodig heeft de (deel)projectleider of projectmedewerker (met een rentmeester) vervolggesprekken met de bewoners.

Om de betrokkenheid van inwoners van Spakenburg en Jericho (Amersfoort) te vergroten is het van belang de dialoog te zoeken met plaatselijke belangengroepen en bewoners. Met hen worden in een vroegtijdig stadium de plannen doorgesproken, zodat men de keuzes voor de oplossingen begrijpt.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	16 van 30

Voor een aantal tracés, met name waar veel bewoners zijn en/of veel verkeersmaatregelen moeten worden getroffen, is het wenselijk deze dialoog in een adviesgroep plaats te laten vinden. Op deze wijze kunnen bewoners hun kennis over het gebied inbrengen en worden zij meegenomen in het besluitvormingsproces. Hierbij moet worden opgemerkt dat het waterschap zich ervan moet vergewissen of de bewoners die zitting hebben in een adviesgroep namens een grotere groep spreken. De bewonersvereniging 'Aan de Dijk', waarvan bestuursleden tijdens de planperiode in de adviesgroep zaten, is inmiddels opgeheven. Hiervoor in de plaats is een Dijkcommissie opgericht die namens de bewoners in Eemdijk gesprekken met het waterschap voert.

(Persoonlijk) informeren van eigenaren van kabels en leidingen

Van belang is om de beheerders van kabels en leidingen ervan te doordringen dat de kabels en leidingen zo spoedig mogelijk moeten voldoen aan de gestelde eisen. Het verstrekken van **informatie** en **persoonlijke contacten** van projectleiders met medewerkers van de nutsbedrijven is hiervoor noodzakelijk. Als meer overredingskracht noodzakelijk is, zal er contact zijn op bestuurlijk niveau.

6.2 Belangengroepen

Ook tijdens de uitvoering moeten keuzes worden gemaakt, waarvoor het zinvol is om informatie uit het gebied te krijgen. Voor de keuzes die gemaakt worden is het nodig om steun te verwerven. Daarom worden vertegenwoordigers van belangengroepen betrokken bij adviescommissies die per dijktracé (of per meerdere dijktracés) in het leven worden geroepen.

6.3 Algemeen publiek

Het algemeen publiek in het gebied (inwoners en recreanten) wordt via diverse media veelal schriftelijk worden geïnformeerd over omleidingsroutes. Maar ook kunnen we hen informeren over het waterbeheer en waterveiligheid (HWBP/Ruimte voor de Rivier/Deltaprogramma) in het algemeen.

6.4 Externe relaties

Gezien de complexiteit van de gebiedsprocessen is het van belang de **samenwerking, de kennisuitwisseling en de communicatie** met andere overheden te blijven zoeken. De omgevingsmanager heeft hierin een belangrijke taak. Het is zijn taak om de andere overheden scherp te houden in het besef dat hun werkzaamheden – zoals het afhandelen van vergunningaanvragen – van grote invloed zijn op het behalen van de projectdoelstellingen. Anderzijds kunnen externe relaties optreden als 'ambassadeur' van het waterschap in het algemeen en dit project in het bijzonder. Dit geldt met name voor instellingen als gemeenten, Fietsboot de Eemlijn, Staatsbosbeheer, Natuurmonumenten en het HWBP. Een goede informatievoorziening aan hen is hiervoor essentieel.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	17 van 30

Belangrijk is verder dat alle externe relaties het waterschap goed op de hoogte houden van alle gebiedsontwikkelingen, zodat daar op kan worden ingespeeld tijdens de uitvoering.

6.5 Interne doelgroepen

De interne doelgroepen worden geïnformeerd over de voortgang van het project.

6.6 Inhoud van de boodschap

Wat de inhoud van de boodschap betreft is het van strategisch belang dat het kader waarin de dijkverbetering plaatsvindt (het HWBP) regelmatig onder de aandacht wordt gebracht, evenals andere dijkverbeteringsprojecten en het project Ruimte voor de Rivier.

Van belang is ook om de inwoners en gebruikers van het gebied aan het woord te laten over de ontwikkelingen en de uitvoering. Waterschap Vallei en Veluwe wil een 'waterpartner' zijn ten aanzien van watergerelateerde vraagstukken. Hierbij past een open houding waarin ook ruimte is voor de keerzijde van een groot infrastructureel project als de dijkverbetering. Bewoners en gebruikers ondervinden immers overlast tijdens de uitvoering en hun omgeving verandert blijvend.

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	18 van 30

7. Middelen

Onderstaand volgt een opsomming van de middelen die het waterschap wil inzetten om de diverse doelgroepen adequaat te informeren over en te betrekken bij de dijkverbetering. Centraal in de informatievoorziening staan de website en periodieke advertorials in plaatselijke huis-aan-huisbladen. Door een combinatie van beide middelen kunnen we een groot publiek het verhaal van de dijkverbetering vertellen en goed en snel communiceren over hinder tijdens de werkzaamheden. Voor met name dat laatste is het van belang dat de website van het project, die al enige jaren 'in de lucht' is, een bredere bekendheid krijgt. Het promoten van deze website als hét informatiekanaal voor de meest actuele ontwikkelingen rond de dijkverbetering, krijgt dan ook speciale aandacht.

Taken van de aannemer op gebied van communicatie.

De dijkverbetering is een intensief project waarvan de resultaten nog jarenlang gevolgen hebben voor het imago van het waterschap. Een goede aansturing door het waterschap van de communicatie door de aannemer is daarom van groot belang. Dit betekent dat de aannemer een communicatieplan dient op te stellen, waarin duidelijk wordt:

- Hoe het waterschap de boodschap van de aannemer controleert;
- Hoe het waterschap inzicht krijgt in wat de aannemer afspreekt met bewoners;
- Wanneer de aannemer beschikbaar is voor bewoners die vragen/klachten hebben (spreekuur);
- Op welke wijze de aannemer klachten bijhoudt en het waterschap daar inzicht in krijgt;
- Hoe frequent de aannemer een werkplanning en omleidingsroutes aanlevert;
- Welke andere maatregelen de aannemer neemt om de overlast te reduceren.

Het waterschap blijft verantwoordelijk voor:

- algehele projectcommunicatie;
- hindercommunicatie;
- de communicatie over aanwezige (natuur)waarden;
- globale planning;
- grondverwerving;
- vooropnames woningen en wegen.

Deze taakverdeling is uitgangspunt voor het inzetten van de onderstaande middelen.

A. Algemeen

1. Algemeen, persbeleid en sociale media

Voor algemene werkzaamheden is op jaarbasis 600 uur benodigd voor onder andere:

- intern overleg in de projectgroep;
- extern overleg met communicatieadviseurs van partnerorganisaties zoals gemeenten en provincie, bewonerscommissies, individuele bewoners,
- afstemming communicatie met de aannemers;
- contacten met en themadagen van het HWBP;
- maken van communicatie-jaarplannen;
- pers en sociale media;
- secretariaat.

Media

Voor dit project geldt het persprotocol van het waterschap. Alle initiatieven vanuit het waterschap of mediaverzoeken worden uitsluitend door de communicatieadviseur afgehandeld. Deze schat vervolgens in of het bestuurlijke zaken zijn. In dat geval is het raadzaam dat de dijkgraaf of een heemraad optreedt als woordvoerder. Gaat het om feitelijke informatie, uitvoeringszaken en dergelijke, dan is de communicatieadviseur woordvoerder. Mocht het nodig zijn dan vraagt deze andere projectgroepleden om op te treden als woordvoerder.

De regionale media hebben al regelmatig aandacht voor de dijkverbeterplannen langs de Randmeren en Eem. Journalisten moeten goed op de hoogte zijn van de deelprojecten, zodat ze zelf kunnen inschatten wat nieuws is en wat niet. Dat voorkomt spectaculaire artikelen over relatief kleine gebeurtenissen. Persoonlijke gesprekken met de belangrijkste regionale en lokale media om ze bij te praten over de projectplanning, geeft sturing aan een goede informatievoorziening. Ze kunnen dan aangeven of ze extra informatie nodig hebben en welke mijlpalen van het project interessant zijn. Afhankelijk van de nieuws waarde wordt actief contact gezocht met landelijke media (kranten, nieuwsprogramma's en vakbladen). Structureel wordt in de contacten met de pers verwezen naar het Hoogwaterbeschermingsprogramma, bijvoorbeeld door een vaste pay-off in persberichten.

Regelmatig worden persberichten verzonden; gemiddeld zal het gaan om vijf persberichten per traject (start, melding van 'high-lights; afsluiting). Naar aanleiding van de persberichten worden vragen van journalisten beantwoord en regelmatig interviews georganiseerd.

Daarnaast zet het waterschap zoveel mogelijk de sociale media in, met name Twitter, om het nieuws over het project onder de aandacht te brengen.

Algemeen: 12 uur per week .

	2013	2014	2015	2016
Uren	150	600	600	600

Bouwborden

Voor bouwborden wordt door de afdeling communicatie een standaard ontwikkeld die overeenkomt met de andere communicatie-uitingen. De productie van de bouwborden maakt onderdeel uit van het bestek van de aannemer. De kosten hiervan maken geen onderdeel uit van dit communicatieplan.

B. Hindercommunicatie

2. Regisseren van verkeersmanagement

De maatregelen met betrekking tot verkeersmanagement worden vastgelegd in het bestek van de aannemer. Belangrijk is wel dat de omgevingsmanager, in goed overleg met gemeenten en de deelprojectleider en in samenwerking met de communicatieadviseur, de regie over het verkeersmanagement houdt. Alle toegangswegen, ook vaarwegen, fietsroutes en wandelpaden dienen te worden voorzien van borden met duidelijke informatie over omleidingen, duur van de werkzaamheden etc. Het is van belang om de aannemer te regisseren, zodat de informatiestroom vanuit de aannemer en vanuit het waterschap goed op elkaar worden afgestemd.

Om de meest recente informatie over omleidingsroutes bekend te maken worden de website en sociale media als Twitter ingezet. Ook worden de websites van gemeenten ingezet voor informatie over de omleidingroutes en worden ze in de maandelijkse advertorials aangegeven.

Verkeersmanagement: 4 uur per maand/traject in uitvoering.

	2013	2014	2015	2016
Uren	24	120	168	132

3. Informatieavonden

Per deeltraject wordt voorafgaande aan de start van de uitvoering een informatieavond gehouden voor belanghebbenden. Voor de aanpak in Eemdijk worden in verband met de impact van de maatregelen en de duur van de werkzaamheden drie informatie-avonden georganiseerd (begin en twee keer tijdens de uitvoering). Dat brengt het totaal op elf informatiebijeenkomsten (176 uur/€ 5.500)

Informatie-avonden: 16 uur per informatie-avond; € 500 per avond.

	2013	2014	2015	2016
Uren	32	16	96	32
Huur etc.	1000	500	3000	1000

4. Op maat gemaakte informatiebrief

De uitvoeringsfase bestaat uit deeltrajecten. De communicatie-uitingen worden ook toegespitst op die deeltrajecten. De bewoners en gebruikers ontvangen dus geen algemene nieuwsbrieven meer, maar tijdens de werkzaamheden drie keer (start/halverwege/afroding) een op maat gemaakte informatiebrief waarin uitleg gegeven wordt over de specifieke werkzaamheden en gevolgen in dat bewuste

deeltraject. Omdat in Eemdijk gedurende twee jaar wordt gewerkt, gaat het bij de trajecten Westdijk/Eemdijk noord en Eemdijk zuid om zes informatiebrieven per traject. Men wordt erop gewezen dat alle recente informatie over omleidingen etc. terug te vinden is op de website van het project en in de maandelijkse advertorial. De brief wordt huis-aan-huis verspreid of verzonden aan een gesegmenteerd databestand. Totaal 27 brieven (216 uur).

Informatiebrief: 8 uur per informatiebrief.

	2013	2014	2015	2016
Uren	24	96	48	48

5. Wandelingen op de dijk

Voor bewoners, gebruikers en belangengroepen en overige geïnteresseerden wordt er twee keer per jaar een wandelingen op de dijk georganiseerd met een bezoek aan het werkterrein. Mensen kunnen dan met eigen ogen zien wat de werkzaamheden precies inhouden. En bovendien is er ruimte voor dialoog met de projectteamleden.

Wandelingen op de dijk: 20 uur per wandeling, incl. voorbereiding/uitvoering.

	2014	2015	2016
Uren	40	40	40

6. Informatieposten in het gebied

Een aantal openbare locaties wordt regelmatig voorzien van informatie over het project. Dit zijn de bibliotheken, gemeentehuizen, toeristische voorzieningen (o.a.: campings, jachthavens, fietsboot De Eemlijn (die vaart over de Eem tussen Amersfoort en Spakenburg). Met name stoomgemaal Hertog Reijnout (aan de dijk bij Nijkerk) leent zich uitstekend om de informatie onder een breed publiek bekend te maken. Jaarlijks bezoeken 25.000 toeristen uit geheel Nederland het gemaal. Op deze wijze worden inwoners en toeristen voorzien van de algemene informatie over het HWBP, de dijkverbetering en de laatste informatie over omleidingsroutes etc.. Daarnaast zal ook een ruimte worden ingericht van waaruit projectleiders in het gebied werkzaam zijn. Op vaste dagen is er een spreekuur voor belanghebbenden, waar de communicatieadviseur ook regelmatig aanwezig is.

Informatieposten: 2 uur per week (incl. voorbereiding in 2013).

	2013	2014	2015	2016
Uren	26	104	104	104

7. Kleine presentjes

Voor omwonenden komen er ter compensatie van eventuele overlast kleine presentjes, zoals een autowasbon, bosje bloemen etc.

Kleine presentjes: 8 uur per jaar tijdens uitvoering / Kosten: € 1000 per jaar.

	2013	2014	2015	2016
Uren	2	8	8	8
€	500	1000	1000	1000

C. Publiekscommunicatie

8. Website

De projectwebsite bestaat al vier jaar. Het belangrijkste doel was en wordt nog meer, tijdens de uitvoeringsfase, deze actueel houden en beter bekend te maken. Een goede actuele site geeft de doelgroepen achtergrondinformatie en actuele informatie:

- De planningskalender is actueel;
- Er is duidelijk zichtbaar waar werkzaamheden plaatsvinden, en welke wegen er zijn afgesloten;
- Het kaartmateriaal is actueel;
- Wekelijks worden nieuwsberichten, interviews etc. geplaatst om de attentiespanne hoog te houden.

Website: 6 uur per week tijdens uitvoering.

	2013	2014	2015	2016
Uren	78	312	312	312

9. Algemene folder

Een algemene folder wordt gemaakt over het project voor het algemene publiek. Deze wordt minimaal een keer per jaar vernieuwd en verspreid (zie punt 6), ook bij diverse recreatieve ondernemers. Vanzelfsprekend wordt ook naar de website verwezen voor de meest recente informatie en is het Hoogwaterbeschermingsprogramma een vast onderdeel.

Algemene folder: uren en productiekosten.

	2013	2014	2015	2016
Uren	80	80	80	80
Productiekosten	4100	4200	4300	4400

10. Poster

Er komt een poster die geschikt is voor openbare gebouwen (zie punt 6). Hierop staat een kaart van het gebied, de diverse maatregelen die worden getroffen aan de dijk en alle kernegevens. De poster wordt jaarlijks vernieuwd en verspreid.

Poster: uren en productiekosten.

	2013	2014	2015	2016
Uren	20	20	20	20
Productiekosten	1500	1550	1600	1650

11. Informatieve picknicktafels

In het gebied worden op strategische locaties zeven picknicktafels geplaatst waarop een paneel is bevestigd met informatie over de dijkverbetering. Hiermee worden recreanten (met name dagjesmensen die slechts kort in het gebied verblijven) geïnformeerd over de werkzaamheden. Na voltooiing van de werkzaamheden wordt dit paneel vervangen door een blijvend paneel over het werk van het waterschap in het algemeen en het werk aan de dijk in het bijzonder.

Informatieve picknicktafels: € 2.500 per picknicktafel incl. paneel/10 uur per tafel.

	2014	2015
Uren	30	40
Kosten	7.500	10.000

12. Advertorial

Maandelijks wordt tijdens de uitvoering in de periode oktober 2013 tot en met december 2016 een advertorial geplaatst in de huis-aan-huis bladen van de vijf betrokken gemeenten. Naast informatie over de voortgang van het project en interviews met bewoners, gebruikers en uitvoerders, bevat de advertorial praktische informatie van de aannemers over wegomleggingen etc. Hierdoor wordt het project regelmatig herkenbaar in beeld gebracht en is de informatie over wegomleggingen en andere overlast die het project met zich meebrengt voor een breed publiek beschikbaar. De website van het project wordt op deze wijze actief gepromoot.

Gezien de intensiteit van de werkzaamheden wordt in de periode oktober 2013 tot en met juni 2014 en juli 2016 tot en met december 2016 een halve pagina geplaatst. In de tussenliggende periode, als drie tot vijf trajecten in uitvoering zijn, wordt een hele pagina geplaatst. De advertorial wordt opgemaakt in zwart-wit met een steunkleur, behoudens uitzonderingen waarbij de inhoud full-colour noodzakelijk maakt.

Advertorial: 4 of 8 uur per advertorial / Kosten € 7500 per hele pagina.

	2013	2014	2015	2016
Uren	12	72	96	72
Advertentieruimte	11.250	67.500	90.000	67.500

13. Lespakket over dijken

Aan lagere scholen in het gebied wordt het lespakket over dijken aangeboden. Een bezoek aan de dijk maakt hier onderdeel van uit. Dit is bestaand aanbod waarvan gebruik gemaakt wordt.

D. Corporate communicatie

14. Dag van de Dijk

Jaarlijks wordt deelgenomen aan de Dag van de Dijk die in september plaatsvindt. De dijkverbetering staat daarbij centraal. In 2016 is dit een goede gelegenheid om de afronding van de werkzaamheden aan het publiek te tonen.

Dag van de Dijk: uren en kosten.

	2013	2014	2015	2016
Uren	60	60	60	60
Kosten	3000	3000	3000	3000

15. Mijlpalen

Voor het vieren van mijlpalen binnen het project kiezen we ervoor extra aandacht te geven aan de trajecten waar veel bewoners bij zijn betrokken of waar veel partners bij zijn betrokken. Daarnaast wordt de algehele start en afsluiting van het project gevierd. Het gaat dan om de volgende mijlpalen:

- Start uitvoering Grebbeliniedijk en Jericho in oktober/november 2013.
Dit is tevens de start van de uitvoering van het project als geheel. De Grebbeliniedijk is een samenwerking met gemeenten en provincie.
- Oplevering Jericho in het tweede kwartaal van 2014.
- Start traject Zeedijken in het derde kwartaal van 2014.
- Drie momenten in het tweede kwartaal van 2015: afsluiting Zeedijken, start Eemdijk noord en zuid, afsluiting Grebbeliniedijk/start Slaagsedijk en Eemlandsedijk.
- Start Spakenburg in vierde kwartaal 2015.
- Afsluiting Slaagsedijk en Eemlandsedijk in het eerste kwartaal van 2016.
- Afronding Spakenburg in tweede kwartaal van 2016.
- Afronding trajecten 4 en 5 in het vierde kwartaal van 2016. Dit is tevens de afronding van het gehele project dijkverbetering.

Mijlpalen: 60 uur per mijlpaal; start- en afsluiting € 5000 per mijlpaal; overige € 1500.

	2013	2014	2015	2016
Uren	60	120	240	180
Materiaal	5000	3000	6000	8000

16. Dijkdichter

'Denkend aan Holland... zie ik mensen werken aan robuuste dijken.' Iets Nederlandser dan werken aan de dijk is nauwelijks denkbaar. Werken aan de dijk is, zou je kunnen zeggen, 'levend' cultureel erfgoed. Poëzie die de werkzaamheden aan de dijk, de mensen die aan de dijk wonen, het landschap dat wordt beschermd en het water dat wordt buitengehouden beschrijft, is in staat om de dijkverbetering in een breder cultureel, historisch en menselijk perspectief te plaatsen. Daarom wordt een bekende Nederlandse dichter uitgenodigd om ter ere van de werkzaamheden aan ieder traject en de algehele afsluiting van de dijkverbetering, het proces in zijn of haar woorden te vangen. Ook zal de dichter optreden tijdens bij mijlpalen die worden gevierd. Het gedicht krijgt uiteindelijk een plek op het informatiepaneel dat na afronding van de werkzaamheden blijvend op de dijk komt te staan (zie 18).

Dijkdichter: honorarium € 2500 per traject.

	2013	2014	2015	2016
Kosten	2500	5000	10.000	2500

17. Informatieve picknicktafels na voltooiing

Na voltooiing van de werkzaamheden is het van belang dat de informatie over de werkzaamheden die hebben plaatsgevonden op een aantrekkelijke wijze is terug te vinden in het gebied. Hiervoor worden op de reeds aanwezige picknicktafels (zie 11) nieuwe panelen aangebracht.

Informatieborden na voltooiing: € 1.500 per paneel.

	2016
Uren	40
Kosten	10.500

18. Evaluatie van de communicatie

De communicatie wordt jaarlijks geëvalueerd door middel van een enquête onder de diverse doelgroepen. Aan de hand van deze evaluatie wordt de aard en de inhoud van de communicatiemiddelen bijgesteld.

De eerste enquête wordt gehouden eind 2013. Daarna aan het einde van ieder jaar.

Evaluatie: 16 uur en € 1500 per evaluatie

	2013	2014	2015	2016
Uren	16	16	16	16
Kosten	1500	1500	1500	1500

E. Interne communicatie

19. Intranet

Bijhouden van intranet, diverse berichten.

Intranet: 1 uur per week.

Titel Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016

Pagina 26 van 30

	2013	2014	2015	2016
Uren	104	104	104	104

20. Excursies

Tijdens de uitvoering wordt het personeel drie keer (in 2014, 2015 en 2016) in staat gesteld het werk te bezoeken. Hiervoor wordt een bus gehuurd.

Excursies: 16 uur per excursie.

	2013	2014	2015
Uren	16	16	16
Kosten	1000	1000	1000

21. Lunchbijeenkomst

Tijdens de uitvoering wordt twee keer per jaar een lunchbijeenkomst georganiseerd. In 2013 één keer.

Lunchbijeenkomst: 4 uur per bijeenkomst.

	2013	2014	2015	2016
Uren	4	8	8	8

22. Informatiehoek

Het inrichten van een informatiehoek in het kantoor van het waterschap draagt bij aan interne bewustwording over het belang en de impact van het project. Een plek in de ontvangsthal waar de laatste nieuwsbrief, een actuele planning en nieuwe foto's hangen. Ook bezoekers worden zo op de hoogte gebracht van de werkzaamheden.

Informatiehoek:

	2013	2014	2015	2016
Uren	12	24	24	24
Kosten	500	500	500	500

F. Middelenmatrix

	Middel	Bew/geb/ grondeig.	Bel. groepen	Alg. publiek	Ext. relaties	Interne doelg.
1	<i>Algemeen</i>	x	x	x	x	x
2	<i>Verkeersman.</i>	x		x		
3	<i>Infoavonden</i>	x	x			
4	<i>Infobrieven</i>	x	x			
5	<i>Wandelingen</i>	x	x	x	x	
6	<i>Info-posten</i>	x	x	x		
7	<i>Presentjes</i>	x				
8	<i>Website</i>	x	x	x	x	x
9	<i>Folder</i>			x		
10	<i>Poster</i>			x		
11	<i>Info-tafels</i>			x		
12	<i>Advertorial</i>	x	x	x	x	
13	<i>Lespakket dijken</i>			x		
14	<i>Dag vd Dijk</i>			x		
15	<i>Mijlpalen</i>	x	x	x	x	
16	<i>Dijkdichter</i>			x		
17	<i>Info-panelen</i>			x		
18	<i>Evaluatie</i>					
19	<i>Intranet</i>					x
20	<i>Excursies</i>					x
21	<i>Lunchbijeenk</i>					x
22	<i>Infohoek</i>					x

Titel	Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016
Pagina	28 van 30

8. Organisatie

De communicatie over het project is een belangrijke peiler onder het omgevingsmanagement. De communicatie-adviseur wordt daarom aangestuurd door de omgevingsmanager. Hij is verantwoordelijk voor de kwaliteit en de planning van de communicatie; de omgevingsmanager bewaakt het budget.

De communicatieadviseur is ook verantwoordelijk voor de contacten met de pers en afstemming van de communicatiemomenten met andere overheden en samenwerkingspartners. Verder geeft de communicatieadviseur gevraagd en ongevraagd advies aan omgevingsmanager en deelprojectleiders over kwesties die spelen en bijstellingen van het communicatieplan. Er kunnen zich immers zaken voordoen waardoor de communicatiestrategie bijgesteld of aangevuld moet worden.

Funcities in de organisatie

Tijdens de uitvoering zijn de volgende functies betrokken bij de organisatie van de communicatie.

1. Projectmanager (PM)

Verantwoordelijkheid:

- Eindverantwoordelijk voor het gehele project, inclusief deelprojecten (scope, organisatie, kwaliteit, tijd, geld, communicatie)

Taken met betrekking tot de communicatie:

- Managet het gehele project en projectteam.
-

2. Omgevingsmanager (OM)

Verantwoordelijkheid:

- Tactisch omgevingsmanagement (samenwerkingsovereenkomsten, bestemmingsplannen, planfasevergunningen);
- Rapportage aan PM.

Taken met betrekking tot communicatie:

- Stemt af met andere overheden en derden (burgers, maatschappelijke organisaties, marktpartijen);
- Is eerste aanspreekpunt voor bewoners en belanghebbenden (deelprojectoverstijgend);
- Volgt de ontwikkelingen in de omgeving en geeft ontwikkelingen door aan betreffende CM's;
- Coördineert afstemming binnen het waterschap (de afdelingen BW, RW, V&H, communicatie, etc.);
- Stuurt het opstellen en uitvoeren van het communicatieplan aan;
- Geeft algemene kaders voor externe en interne communicatie;
- Ondersteunt projectleiders bij het formuleren van de communicatiebehoefte van hun deelproject (ook grondverwerving en K&L);
- Geeft wensen en eisen uit omgeving door aan projectteam (vooral contractmanager en technisch manager);

Titel Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016

Pagina 29 van 30

- Draagt bij aan het formuleren van risico's vanuit (ontwikkelingen) in de omgeving;
- Stuurt externe en interne communicatie (o.a. met betrekking tot maatschappelijke en bestuurlijke gevoeligheden);
- Bereidt adviezen voor voor het bestuur ten aanzien van gevoelige onderwerpen;
- Is lid van projectbureau;
- Stelt de periodieke (Q)-rapportages op met input van TM en RM.

Bevoegdheden:

- Gevraagd en ongevraagd adviseren m.b.t. communicatie;
- Goedkeuren communicatie-uitingen.

3. Contractmanager/projectleider (CM/PL)

Verantwoordelijkheid:

- Verantwoordelijk voor deelproject (voortgang, financieel, kwaliteit, communicatie)

4. Communicatieadviseur/woordvoerder

- Schrijft en actualiseert communicatieplan;
- Toetst voorgenomen en uitgevoerde communicatieactiviteiten;
- Adviseert over de interne en externe communicatieprocessen;
- Is verantwoordelijk voor de geleverde communicatiemiddelen;
- Organiseert de evaluatie van de communicatie;
- Rapporteert aan omgevingsmanager en/of projectmanager;
- Neemt -na overleg- deel aan projectteamvergaderingen;
- Schrijft en plaatst persberichten en artikelen voor inter- en intranet;
- Verzorgt woordvoering en onderhoudt perscontacten;
- Onderhoudt contacten met collega communicatieadviseurs bij andere overheden en intermediairs;
- Beoordeelt de inzet van communicatie op politieke gevoeligheid en bewaakt het imago.

5. Projectsecretariaat:

- Bijhouden adreslijsten;
- Beheren van officiële documenten en foto/ppt archief;
- Informatievoorziening van het PT naar andere leden binnen het project;
- Eventueel opstellen verslagen/actielijsten van PT;
- Doorlezen teksten;
- Verzenden van bewonersbrieven.

Titel Communicatieplan uitvoeringsfase dijkverbetering Zuidelijke Randmeren en Eem 2013-2016

Pagina 30 van 30

Bijlage 1

Begroting
(Zie Excel document)

Bijlage 2

Planning
(Zie Excel-document)