

2008RGW96 bijlage 2

**Communicatieplan
Project Waterketen**

Waterwerk is teamwerk!

Inleiding

Het project

Provincie Utrecht wil zich actief inzetten voor het verbeteren van de samenwerking tussen alle partijen in de Utrechtse waterketen. Aanleiding hiervoor is het Nationaal Bestuursakkoord Waterketen dat in juli 2007 ondertekend is door rijk, provincies, gemeenten, waterschappen en drinkwaterbedrijven. In dit Bestuursakkoord worden de ambities uitgesproken voor meer efficiëntie, effectiviteit en transparantie in de waterketen.

Met het project Waterketen wil de provincie Utrecht partners uit de Utrechtse waterketen stimuleren om innovatieve oplossingen toe te passen en meer samenwerking te zoeken. Provinciale Staten hebben eind 2007 5 miljoen euro beschikbaar gesteld voor het project, voor de periode 2008 - 2010.

Projectdoelstelling

Doel van het project is het vergroten van de samenwerking tussen betrokken partijen in de Utrechtse waterketen, waardoor meer efficiëntie, effectiviteit en transparantie in de waterketen bereikt wordt.

Communicatiedoelgroepen

- bestuurders en medewerkers van alle Utrechtse gemeenten (incl. de VNG, afd. Utrecht)
- bestuurders en medewerkers van de waterschappen Vallei en Eem, de Stichtse Rijnlanden, Waternet / AGV en Rivierenland
- bestuurders en medewerkers van de drinkwaterbedrijven Vitens en Oasen
- bestuurders en medewerkers van provincie Utrecht (m.n. van de afdeling Bodem & Water)
- pers

Doelgroepbeschrijving

- Gemeenten:
De gemeenten zijn belangrijke uitvoerders in de (afval)waterketen. Zij zijn verantwoordelijk voor het inzamelen en transporteren van afvalwater naar de zuiveringsinstallaties. Gemeenten stellen elke 4 jaar een gemeentelijk rioleringsplan (GRP) op, welke door de provincie getoetst wordt op kwaliteit en financiële aspecten.
- Waterschappen:
Ook de waterschappen zijn belangrijke uitvoerders in de (afval)waterketen. Zij zuiveren het door de gemeente aangeleverde afvalwater en lozen dit op het oppervlaktewater. Zij organiseren dit voor alle gemeenten in haar beheersgebied. De waterschappen hebben een adviserende rol bij het opstellen van de GRP's. Daarnaast zijn zij actief in het optimaliseren van de afstemming van activiteiten van gemeenten en waterschappen in de afvalwaterketen.
- Drinkwaterbedrijven:
Drinkwaterbedrijven produceren en distribueren het drinkwater en zijn bij uitstek deskundigen op het gebied van leiding en transport van water. Zij hebben een eigen rol in de waterketen. De interactie met gemeenten en waterschappen is beperkt.

Communicatiedoelstellingen

Communicatie gaat altijd over beïnvloeding van kennis, houding en gedrag. Om bovenstaande projectdoelstelling te bereiken zullen betrokken partijen enerzijds geïnformeerd (kennis) moeten worden over het project, maar nog veel meer zullen zij gestimuleerd (houding) moeten worden zelf een bijdrage te leveren (gedrag) aan het project door middel van het indienen van innovatieve projectvoorstellen.

Kennis: informeren

- Betrokken partijen zijn en blijven geïnformeerd over de voortgang van het project.
- Betrokken partijen zijn tijdig geïnformeerd over de mogelijkheden voor samenwerking (voorbeeldprojecten) en de voordelen die dit kan opleveren in de zin van efficiëntie, effectiviteit en kostenbesparing.
- Betrokken partijen zijn tijdig geïnformeerd over de subsidiemogelijkheden en weten hoe zij een projectvoorstel in kunnen dienen.
- Betrokken partijen zijn tijdig geïnformeerd over de benchmark Rioleringszorg en weten hoe zij hieraan kunnen deelnemen.

Houding: betrekken / positieve houding creëren

- Betrokken partijen staan achter het nut en de noodzaak van betere samenwerking. Zij zien in dat het voordelen biedt voor de eigen organisatie en voor de burger.
- Betrokken partijen zijn bereid om zich in te zetten voor een betere samenwerking en na te denken over innovatieve projecten.
- Betrokken gemeenten zijn bereid deel te nemen aan de benchmark Rioleringszorg.
- Betrokken partijen voelen zich medeverantwoordelijk voor het slagen van het project.

Gedrag: activeren / bijdrage leveren

- Betrokken partijen zoeken elkaar op en bespreken samenwerkingsmogelijkheden.
- Betrokken partijen dienen innovatieve projectvoorstellen in en starten samen projecten op.
- Betrokken partijen nemen deel aan de benchmark Rioleringszorg.

Communicatiestrategie

Uitgangspunten in de communicatie

- Provincie Utrecht profileert zich in de communicatie-uitingen als stimulerende en faciliterende partij die een platform biedt voor samenwerking tussen alle partijen. Omdat de provincie als middenbestuur zelf geen uitvoerende rol heeft in de waterketen zal zij het initiatief voor het aangaan van samenwerkingsverbanden vooral bij de betrokken partijen zelf neerleggen.
- Centraal in de communicatie staat het belang dat de partijen bij samenwerking hebben (efficiëntie en doelmatigheid), maar vooral ook het belang voor de burger, nl. een optimale en betaalbare watervoorziening.
- De communicatieactiviteiten richten zich zowel op bestuurlijk als ambtelijk niveau. Dit om de boodschap zo breed mogelijk uit te dragen. Al naar gelang de gewenste inzet van bepaalde betrokkenen kan ook een keuze worden gemaakt voor de bestuurders of de ambtenaren.
- In het begin zal de focus met liggen op het communiceren over kansrijke projecten die zonder een extra financiële impuls niet of moeizaam van de grond zijn te krijgen. Deze kunnen als aanjager en publiekstrekkers worden gebruikt. Daarna, als er meerdere projecten zijn gestart, zullen ook andere samenwerkingsprojecten en geboekte successen als voorbeeld aangedragen worden.
- Er zal op regelmatige basis gecommuniceerd worden met betrokken partijen om ze continue te informeren en actief te houden. Daarnaast zal op specifieke momenten extra aandacht aan het project worden besteed (bijv. bij mijlpalen als het vaststellen van de subsidieregeling of het eerste gefinancierde project).
- Er wordt in de communicatie zoveel mogelijk gebruik gemaakt van bestaande communicatiemiddelen (om overload te voorkomen).
- Er wordt in verband met de snelheid en interactiviteit zoveel mogelijk gebruik gemaakt van digitale middelen.
- Aanhaken bij andere projecten op het gebied van water (klimaat, duurzaamheid).

Communicatieboodschap

Kernboodschap

In de waterketen kan veel bereikt worden als het gaat om doelmatigheid, service aan burgers en bedrijven, duurzaamheid en innovatie. En dat is nodig: klimaatveranderingen, het voldoen aan hogere eisen aan de waterkwaliteit en het vervangen van verouderde riolen brengen namelijk extra investeringen met zich mee. Door betere samenwerking tussen alle waterpartijen kunnen lastenstijgingen voor burgers, bedrijven maar ook voor de waterpartijen zelf zoveel mogelijk worden beperkt.

Gedeputeerde Staten van de provincie Utrecht hebben daarom 5 miljoen euro beschikbaar gesteld voor innovatieve projecten die deze samenwerking van de grond krijgen. Alleen samen kunnen we zorgen voor meer efficiëntie, effectiviteit en transparantie in de waterketen. Met als uiteindelijk resultaat: schonere oppervlakte water en een beter betaalbare watervoorziening.

Communicatiemiddelen

Info-mails

6-wekelijks een informatieve mail naar zowel bestuurders als ambtenaren van de Utrechtse waterpartijen om hen te informeren over de stand van zaken van het Waterketenproject, over de subsidieregeling, over het verloop van de benchmark Rioleringszorg, over de ingediende projectvoorstellen en over de (te verwachten/behaalde) successen van samenwerkingsprojecten. In de mails wordt altijd verwezen naar de provinciale website waar alle achtergrondinformatie te lezen is.

Provinciale website

In alle communicatie-uitingen wordt het webadres genoemd (een nog aan te maken redirect, bijv. www.provincie-utrecht.nl/waterketen). Alle actuele informatie kan daarop worden bijgehouden. Daarnaast kan het worden gebruikt als 'meetingpoint'. Partijen kunnen elkaar vinden op deze website door bijvoorbeeld het opstarten van een forum.

Provinciale nieuwsbrief Prov

Deze gedrukte nieuwsbrief verschijnt tweewekelijks en is gericht op de externe relaties van de provincie Utrecht (vooral andere overheden en maatschappelijke instellingen). Deze nieuwsbrief zal met name worden gebruikt voor het communiceren over behaalde mijlpalen (bijv. als de subsidieregeling gereed is en er projectvoorstellen ingediend kunnen worden).

Provinciale digitale nieuwsbrief E-prov

Deze digitale nieuwsbrief verschijnt wekelijks en wordt verzonden naar iedereen die heeft aangegeven deze nieuwsbrief te willen ontvangen. Ook hier zal met name over mijlpalen worden gecommuniceerd.

Persberichten

Vakbladen en andere media zullen actief worden benaderd op 'mijlpaalmomenten'.

(Thema)bijeenkomsten

Provincie Utrecht zal bijeenkomsten organiseren om partijen fysiek bij elkaar brengen en hen een mogelijkheid te bieden voor brainstorming en kennisuitwisseling. Zo zal in het begin van het project een bijeenkomst worden georganiseerd om de partijen te betrekken bij het opstellen van de subsidieregeling. Dit om de voorwaarden en criteria van de regeling zo goed mogelijk aan te laten sluiten bij de projectvoorstellen die ingediend zullen worden. In een later stadium kunnen bijeenkomsten worden georganiseerd waarbij succesvolle projecten kunnen worden gepresenteerd. Dit om andere waterpartijen te stimuleren ook samenwerkingsprojecten op te starten.

Werkbezoeken aan geslaagde voorbeeldprojecten binnen en buiten de provincie Utrecht.

Binnen en buiten de provincie worden geslaagde voorbeelden van samenwerking bezocht. Te denken valt aan water(keten)projecten die hoog scoren op duurzaamheid, innovatie en doelmatigheid en besparing. De provincie Utrecht is de organiserende partij. Bestuurders en ambtenaren/uitvoerders worden uitgenodigd.

Planning

Nader te bepalen (afhankelijk van mijlpalen). In te vullen aan de hand van onderstaand schema:

Datum	Middel	Doel	Doelgroepen	Wie
Elke 6 weken	Info-mail	Laatste nieuws onder de aandacht brengen	Alle communicatie-doelgroepen	FB
Continue	Website	Alle achtergrondinformatie + laatste nieuws publiceren en forummogelijkheid	Alle communicatie-doelgroepen	FB + Sonja Herpers
Als er nieuws is	Bericht in Prov	Laatste nieuws onder de aandacht brengen	Alle geabonneerden	FB
Als er nieuws is	Bericht in E-prov	Laatste nieuws onder de aandacht brengen	Alle geabonneerden	FB
Als er nieuws is	Persbericht	Laatste nieuws onder de aandacht brengen	(Vak)pers	FB + DvW
Nader te bepalen	Bijeenkomsten	Brainstormen en kennisuitwisseling	Nader te bepalen	FB + WT + DvW + CD
Nader te bepalen	Werkbezoeken	Stimuleren en kennisuitwisseling	Nader te bepalen	FB

Organisatie

Eindverantwoordelijke voor de communicatie is de projectleider. Deze is verantwoordelijk voor het aanleveren en de juistheid van de informatie over het onderwerp. De communicatiemedewerker geeft advies over de communicatie en ondersteunt bij de uitvoering van communicatieactiviteiten. Bij communicatieactiviteiten op bestuurlijk niveau wordt de communicatieadviseur van gedeputeerde Binnekamp ingeschakeld.

Financiële en personele middelen

Voor inhuur van de communicatiemedewerker staat nu 0,1 fte ingepland. Deze inzet is kosteloos. Voor de uitvoer van communicatieactiviteiten is in het projectplan uitgegaan van € 100.000 euro. Offertes voor communicatiewerkzaamheden als de productie van publicaties etc. worden tussentijds door de communicatiemedewerker met de projectleider afgestemd.

Evaluatie en bijsturing

Voor zover nodig worden de effecten van de middeleninzet geëvalueerd. Met name de opbrengsten van de bijeenkomsten en werkbezoeken moeten goed worden gemonitord.