

Communicatieprotocol Schonen en onderhouden watergangen

Voor u ligt het protocol voor de communicatie rondom het schonen en onderhouden van watergangen. U heeft als opdrachtnemer een zekere mate van vrijheid in het vormgeven van de deelopdracht, daarom moeten er ook een aantal communicatietaken door u uitgevoerd worden. Dit heeft met name betrekking op het organiseren van het schonen en onderhouden van de watergangen en het vinden van verwerkingsmogelijkheden van het maaisel.

Slechts in overleg met de directievoerder van het hoogheemraadschap van Rijnland kan van dit protocol worden afgeweken.

De goede relatie met de burgers is voor Rijnland van groot belang. Een slecht uitgevoerd onderhoudsproject leidt snel tot reputatieschade. Ook al heeft de opdrachtnemer een grote eigen verantwoordelijkheid in de vormgeving van het onderhoudsproject, voor het publiek blijft het een activiteit van Rijnland. Daarom verlangt Rijnland dat de opdrachtnemer de hem toebedeelde taken ook daadwerkelijk uitvoert, voor zover deze van toepassing zijn.

1.1 Het belang van communicatie

Projectcommunicatie is gericht op het welslagen van concrete ingrepen in de omgeving. Deze ingrepen brengen vaak een verstoring van de omgeving met zich mee. Naast (lokale) overheden spelen daarom burgers, belangenorganisaties en bedrijven een rol in de succesvolle uitvoering van een onderhoudsproject.

Projectcommunicatie is een instrument dat helpt bij het beheersbaar maken van projectrisico's. Bijvoorbeeld door mensen te betrekken bij projectvoorbereiding of – uitvoering, kennis van de omgeving te gebruiken of door de noodzaak van tijdelijke hinder uit te leggen.

Daar waar een deel van het werk door de opdrachtnemer wordt vormgegeven en uitgevoerd, moet de opdrachtnemer zich realiseren dat het bedrijf het gezicht van Rijnland naar buiten is. De opdrachtnemer heeft dus een bijzondere verantwoordelijkheid naar zowel de omgeving als Rijnland. De opdrachtnemer moet zich realiseren dat Rijnland een langdurige relatie heeft met de burgers van het gebied; mogelijke problemen in de deelopdrachten voor het schonen en onderhouden van watergangen kunnen weerslag hebben op toekomstige activiteiten van het hoogheemraadschap van Rijnland.

Dit alles brengt met zich mee dat projectcommunicatie pro-actief moet zijn. Dat wil zeggen dat vooraf over de mogelijke consequenties van ingrepen wordt nagedacht en de mogelijk geraakte belangen in beeld worden gebracht. Vervolgens wordt nagedacht over de manier waarop deze belangen in het werk meegenomen kunnen worden. (Voorkomen is beter dan genezen). Projectcommunicatie draait met name om de volgende begrippen:

- Informeren; geef burgers, bedrijven, organisaties en overheden tijdige en relevante informatie.
- Luisteren; neem reacties uit de omgeving altijd serieus en koppel deze terug aan Rijnland.
- Belangen in beeld; breng belangen van de partijen in de omgeving in beeld en houdt hier rekening mee.
- Betrekken; waar belangen geraakt worden, betrek belanghebbenden vroegtijdig bij voorbereiding en/of uitvoering van activiteiten.

- Samenwerken; probeer win-win situaties te benutten door zaken in samenwerking met andere partijen voor te bereiden en uit te voeren.
- Transparantie; zeg wat je gaat doen (maak het plan vooraf bekend), doe wat je hebt gezegd (volgens het plan) en laat zien wat je doet (maak duidelijk dat je je inderdaad aan het plan houdt).

1.2 Voorschriften t.a.v. doelgroepen van communicatie:

- **Bestuurders van andere overheden (wethouders):** De directievoerder van Rijnland bepaalt in overleg met de Rijnlandse bestuurder of contact met bestuurders uit de regio nodig is. De opdrachtnemer kan bij de directievoerder van Rijnland hier ook om verzoeken indien er wordt verwacht dat dit nodig is.
- **Rijnland intern:** verantwoordelijkheid van de watersysteembeheerder van Rijnland. Natuurlijk wordt aan de opdrachtnemer gevraagd om ogen en oren open te houden en mogelijke problemen of kansen met andere activiteiten van Rijnland tijdig te signaleren.
- **Andere overheden (vergunningverlenende instanties, gemeente, provincie, milieudienst):** Afspraken zoals deze zijn opgetekend in de diverse convenanten met gemeentes dienen gevolgd te worden. Deze zijn als bijlage aan het bestek toegevoegd. Werkzaamheden in opdracht van, of voortkomend uit afspraken met overige overheden dienen vooraf afgestemd te worden tussen opdrachtnemer en de watersysteembeheerder.
- **Direct belanghebbenden:** dit kunnen omwonenden zijn, individuele belanghebbenden zoals, boeren, ondernemers in de waterrecreatie, eigenaren (en/of pachters) van aangrenzende percelen, maar ook belangengroepen, zoals natuurwerkgroepen, hengilverenigingen, lokale groepen voor behoud van cultuurhistorische of landschappelijke waarden. Met al deze partijen moet gecommuniceerd worden, zodat de deelopdracht soepel kan verlopen. Zoals bij 1.1 is vermeldt, is het belangrijk om hiervoor de belangen van de partijen in de omgeving in kaart te brengen. Hierbij dient hetgeen is vermeldt in deel 3 par. 01 23 09 van dit werk onderhavige bestek gevolgd te worden.
- **Media:** contacten met media verlopen altijd via Rijnland. Als de opdrachtnemer direct door journalisten wordt benaderd verwijst deze door naar de directievoerder van Rijnland. De directievoerder van Rijnland neemt dan contact op met de persvoorlichter van Rijnland.

1.3 Voorschriften t.a.v. communicatiemiddelen

In dit hoofdstuk volgen de mogelijk in te zetten middelen. LET OP: dit kan per project verschillen.

Website

De directievoerder van het hoogheemraadschap van Rijnland draagt verantwoordelijkheid voor de inhoud van de projectpagina op de website van Rijnland. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze zo vroeg mogelijk de planning van de reguliere onderhoudswerkzaamheden en andere relevante zaken door geeft, zodat Rijnland deze informatie op de website kan publiceren. De opdrachtnemer wordt om informatie gevraagd of de kan de directievoerder vragen om informatie te publiceren. Het is de opdrachtnemer NIET toegestaan om een eigen website te maken voor dit project.

Lokale media

De directievoerder bepaalt aan de hand van een projectplanning in overleg met de opdrachtnemer en de communicatiemedewerker of en wanneer een publicatie gewenst is; kwaliteitsbewaking en plaatsing gebeurt door Rijnland.

Social media

Online media kan goed worden ingezet om de communicatieboodschap van Rijnland te verspreiden. Dit gebeurt vooral via Facebook en Twitter. Het is NIET toegestaan een separate facebookpagina of twitteraccount voor een project op te richten, zonder dit vooraf met het communicatieteam Voldoende Water te bespreken.

Nieuwsbrief

De directievoerder bepaalt aan de hand van de projectplanning in overleg met de opdrachtnemer en de communicatiemedewerker of een nieuwsbrief gewenst is; kwaliteitsbewaking, ontwerp en productie gebeurt door Rijnland. De nieuwsbrief kan zowel digitaal als gedrukt verspreid worden. Er kan ook een inschrijvingstool gemaakt worden voor een specifiek gebied.

Brieven

Doelgroepen (zoals omwonenden, (land)eigenaren, onderhoudsplichtigen, ontvangstplichtigen dienen geïnformeerd te worden overeenkomstig deel 3 par. 01 23 09, lid 3 van dit werk onderhavige bestek gevolgd te worden.

Vraagbaak

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opzetten en instandhouden van een klachtenontvangst en afhandelingssysteem. De opdrachtnemer dient de communicatie naar betrokkenen overeenkomstig de eisen uit het bestek te registreren en af te handelen.

Bouw- en informatieborden

Het is de opdrachtnemer niet toegestaan om bouw- of informatiebord van Rijnland te plaatsen.

2 Voorschriften m.b.t. activiteiten in deelopdrachten t.b.v. het schonen en onderhoud van watergangen:

Algemeen

- o De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig informeren van belanghebbenden over geplande werkzaamheden en waar noodzakelijk betrekken van belanghebbende partijen bij de vormgeving of uitvoering van het werk.
- o De opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan die verantwoordelijk is voor afstemming met de opdrachtgever, verstrekking van technische informatie en (eventueel) beeldmateriaal, het beantwoorden van specifieke vragen betreffende de werkzaamheden.
- o Calamiteiten worden direct gemeld bij Rijnland en bij het bevoegd gezag. In overleg wordt bepaald of en zo ja welke communicatie activiteiten nodig zijn.

Op de kant zetten maaisel

De opdrachtnemer dient te alle tijden het maaisel af te zetten op de kant overeenkomstig voorschriften uit het bestek.

- o Opnemen en vervoeren naar een depotlocatie of verwerkingsinstallatie is louter mogelijk na expliciet toestemming van de watersysteembeheerder van Hoogheemraadschap van Rijnland.
- o Voor onderhoud op eigendommen van gemeentes dienen de afspraken vanuit het de convenanten gevolgd te worden.

Ondersteuning

Weet je niet goed wanneer je wat het beste kunt communiceren? Geef dit aan bij de watersysteembeheerder van Rijnland. Indien nodig stemt de watersysteembeheerder of directievoerder dit af met het Communicatieteam Voldoende Water.