



**Extern
Communicatieplan
2009
Dijktraject Zoutelande**

PZST-P-08106 com
Project Zeeweringen



013562 2008 PZST-P-08106 com
Communicatieplan dijktraject Zoutelande

Inleiding

Projectbureau Zeeweringen versterkt de steenbekleding van de Zeeuwse dijken. In 2009 werkt het projectbureau onder andere aan dijktraject Zoutelande. In dit plan staat beschreven hoe de communicatie rondom dit werk wordt opgepakt en uitgevoerd. De communicatie bestaat uit een viertal fases:

- 0) Communicatie tijdens planvorming
- 1) Communicatie over plannen
- 2) Communicatie over de voorbereiding uitvoering
- 3) Communicatie over uitvoering

In fase 0 heeft Communicatie een adviserende functie naar het omgevingsmanagement vooral met betrekking tot de stakeholders. Deze fase maakt geen onderdeel uit van dit plan. Bij fase 1,2 en 3 is Communicatie adviserend en uitvoerend.

Dit plan is een werkdocument voor alle betrokkenen medewerkers van het projectbureau.

Als bijlage is een matrix toegevoegd waarin duidelijk staat wie, hoe, wat en wanneer er gecommuniceerd moet worden.

1 Omgevingsanalyse

1.1 Projectbureau Zeeweringen

Projectbureau Zeeweringen versterkt de Zeeuwse dijken. De dijkbekleding van veel Zeeuwse dijken is niet sterk genoeg. Bij een zogenaamde superstorm kunnen stenen of beton losslaan. Het projectbureau bestaat sinds 1997 en is een samenwerkingverband tussen Rijkswaterstaat en de twee Zeeuwse waterschappen. In 2015 moet het bureau in totaal 325 kilometer dijk hebben versterkt. In 2008 is ongeveer de helft van het werk afgerond.

1.2 Dijktraject Zoutelande

Dit dijktraject ligt in Zoutelande op Walcheren aan de noordoever van de Westerschelde. De communicatie met doelgroepen zal vooral gefocust zijn op overlast. Er wonen veel mensen in de nabijheid van het projectgebied. Vooral de overlast voor ondernemers achter de dijk moet tijdig en speciale aandacht krijgen. Andere factoren zoals het milieu zijn hier minder belangrijk.

1.3 Gevolgen voor de omgeving

Ofschoon bijna iedereen het nut van de dijkverbetering inziet, zit niemand op overlast te wachten. Zijn bij projecten in natuurgebieden de stakeholders redelijk overzichtelijk, met een dorp precies achter het dijktraject is communiceren met doelgroepen gecompliceerder. Daar bestaan naast georganiseerde stakeholders zoals buurtverenigingen, ondernemers-verenigingen en scholen ook nog de individuele en vaak mondige omwonenden. Ook voor hen moeten communicatiekanalen en -middelen gecreëerd worden.

In Zoutelande moet extra veel communicatieve aandacht besteed worden aan de ondernemers direct achter de dijk en bewoners van huizen in het duingebied.

2 Doelstellingen

2.1 Projectdoelstelling

Het dijktraject moet qua veiligheid aan de 1/4000- norm voldoen. Bij het tot stand brengen van deze norm moet rekening gehouden worden gehouden met de wettelijke kaders op het gebied van natuurbescherming en cultuurhistorie.

2.2 Communicatiedoelstellingen

Doelgroepen:

- Weten waarom de werkzaamheden aan het dijktraject Zoutelande plaatsvinden.
- Weten dat Zeeland niet acuut onveilig is, maar dat er een strenge norm is waaraan voldaan moet worden (1:4.000).
- Weten dat projectbureau Zeeweringen er alles aan doet om schade en overlast te beperken en waar nodig te compenseren.
- Weten dat de overlast tijdelijk is.
- Weten hoe de bereikbaarheid tijdens de werkzaamheden geregeld is.
- Weten dat de dijkversterkingen worden uitgevoerd door projectbureau Zeeweringen
- Onderschrijven het nut en de noodzaak van dijkverbetering
- Zoeken contact met projectbureau Zeeweringen wanneer er vragen/ideeën of klachten zijn.

3 Communicatiedoelgroepen

3.1 Externe doelgroepen

Voor de externe communicatie zijn de volgende doelgroepen van belang. Ze staan in chronologische volgorde van participatie aan het project.

Gemeente Veere (is vanaf een vroegtijdig stadium betrokken bij samenstelling plan)

Het dijktraject Zoutelande ligt binnen de gemeente Veere. Samen met hen maken we voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden (bijvoorbeeld omleidingroutes) afspraken. Een goede communicatie tussen projectbureau en gemeente berust op een wisselwerking.

Aannemer (vanaf oktober 2008 gesprekspartner)

De aannemer voert in opdracht van het projectbureau het werk uit. Voor dijktraject Zoutelande is de aannemer Zeeuwse Stroom volgens het principe van Design en Construct. In het contract staat duidelijk omschreven wat hun taak op het gebied van communicatie is. Het projectbureau is en blijft eindverantwoordelijk voor het communicatieproces.

Provincie Zeeland (vanaf december 2008, na de inspraak betrokken)

De Provincie geeft na ter inzage legging en vaststelling beheerder de uiteindelijke goedkeuring aan het definitieve plan.

Hulpdiensten (vanaf fase 2, voorjaar 2009)

De gemeente Veere informeert lokale en regionale hulpdiensten over het project en de mogelijk ontstane verandering en/of vertraging.

Omwonenden

Dijktraject Zoutelande ligt dicht tegen de bebouwde kom. Er staat een groot aantal woningen die in de duinen achter het dijktraject liggen. Het directe achterland is ook dicht bewoond. Dit is van belang bij de keuze van aan- en afvoerroutes van dijk materiaal. Scholen die aan de aan- en afvoerroutes liggen worden schriftelijk geïnformeerd. Verder moet de bekeken worden wat de mogelijkheid is om gastlessen over dijkverbetering te verzorgen.

Horeca/ overige ondernemers

Horeca en overige ondernemers in heel Zoutelande laten weten dat werkzaamheden op het badstrand tijdens het hoogseizoen gestaakt zullen worden. De twee flanken van het traject worden voor 15 mei aangelegd.

Overleg met Zoutelandse middenstandsvereniging (Zomid) over de te nemen stappen richting ondernemers.

Recreanten

Het hoogseizoen ondervindt hinder van de werkzaamheden. Omdat de werkzaamheden stapsgewijs uitgevoerd worden, is altijd het grootste

gedeelte van het strand al of nog steeds bereikbaar. Subdoelgroepen: Vissers, strandgasten, Duitse strandgasten, fietsers en wandelaars.

Organisatoren evenementen

In de bijbehorende matrix staan een aantal evenementen die op en nabij het strand plaatsvinden.

De gemeente Veere en/of het Projectbureau communiceren tijdig, in 2008, met de organisatoren van de evenementen.

Milieu-groeperingen

In het plan staat duidelijk de kleine hoeveelheid aanwezige en bedreigde natuur omschreven. De communicatie naar natuur- en milieudoelgroepen volstaat met het communiceren van het projectplan en de daarin vermelde mitigerende maatregelen.

3.3 Media

De provinciale, regionale en lokale media volgen de activiteiten van het projectbureau. Met name lokale kranten zijn zeer geïnteresseerd in de werkzaamheden. Omdat lokale kranten veel gelezen worden is structurele informatievoorziening van deze doelgroep belangrijk. Naast de communicatie rondom werkzaamheden bestaat de mogelijkheid tot persbijeenkomsten op het dijktraject zelf en interviews.

Voor dijktraject Zoutelande zijn de volgende media aangemerkt:

- Omroep Zeeland (radio en televisie)
- TV Walcheren
- PZC
- BN De Stem
- www.zoutelande.info
- De Veerse en Middelburgse Bode

4 Communicatieboodschap

4.1 Kernboodschap

Voor alle dijktrajecten geldt:

Deze dijkverbetering is voor uw veiligheid en overlast is altijd van tijdelijke aard.

4.2 Veiligheid

Centraal in de communicatie over veiligheid staat:

Een groot deel van de Nederlandse dijken wordt aan de zeezijde beschermd door een steenbekleding. In Zeeland voldoet een gedeelte van deze steenbekledingen niet aan de veiligheidsnorm. De huidige norm is dat de dijken bestand moeten zijn tegen een storm die éénmaal per 4000 jaar kan voorkomen.

In het project Zeeweringen werken de Zeeuwse waterschappen en Rijkswaterstaat samen om de steenbekleding op plekken waar deze niet aan de eisen voldoet, te versterken.

Dat geldt ook voor de steenbekleding van het dijktraject in Zoutelande. Tijdens het realiseren van de beoogde veiligheid wordt rekening gehouden met facetten zoals landschap, natuur, cultuurhistorie en andere belangen.

De wijze van werken is een toonbeeld van veiligheid.

4.3 Overlast is altijd van tijdelijke aard

Omdat het dijktraject zich voor een dorp bevindt, ligt voor communicatie de nadruk bij de te veroorzaken overlast en hinder en minder bij (niet te verwachten) milieuschade.

Centraal in de communicatie over overlast staat:

De aan- en afvoer van materieel en goederen heeft voor de omgeving slechts tijdelijke geluidsoverlast of verkeershinder tot gevolg. Er wordt, samen met de gemeente Veere, een zorgvuldige keuze gemaakt om dit tot een minimum te beperken. De periode waarin dit speelt is van maart tot oktober 2009

Voor het dijktraject Zoutelande is ook essentieel dat delen van het strand normaal bereikbaar blijven en de zee altijd binnen een loopafstand bereikbaar is.

De bovenstaande boodschap is de basis voor basale informatievoorziening zoals een persbericht of kabelkrant. In het projectplan staat een uitgebreidere beschrijving die te gebruiken is bij diepgaandere informatievoorziening zoals interviews, artikelen, website en informatieavonden.

5 Communicatiemiddelen

Er zijn tegenwoordig nogal wat communicatiemiddelen beschikbaar. Het is de kunst de juiste mix te maken om zo je boodschap optimaal te laten overkomen. Hieronder staat die juiste externe communicatiemiddelenmix voor het dijktraject Zoutelande.

5.1 Externe middelen

- Informatiebijeenkomsten
Voor dit project is het verstandig om in fase 1 maximaal twee inspraakbijeenkomsten houden.
 - 1) één voor horeca en andere ondernemers
 - 2) één voor omwonenden/belangstellendenDit maakt gerichte communicatie beter mogelijk dan beide doelgroepen op één bijeenkomst. Wel chronologisch dicht bij elkaar.
Wanneer:
 - Najaar 2008*Doelgroep:* horeca en ondernemers, omwonenden
- Persbericht
Persberichten verschijnen bij start en afronding van werkzaamheden en bij tussentijds nieuws.
Wanneer:
 - Voor de eerste informatie-avonden in najaar 2008.
 - Voor de daadwerkelijke werkzaamheden
 - Bij afronding werkzaamheden dijktraject*Doelgroep:* de media
- Huis-aan-huiskrant
De huis-aan-huiskrant is inhoudelijk breed en wordt twee maal per jaar (bij start en afronding van werkzaamheden) in een breed gebied rondom alle dijktrajecten verspreid.
Oplage: 5.000 (geheel Zoutelande en recreanten)
Wanneer:
 - Een editie in voorjaar 2009 (optie duitse versie)
 - Een editie in najaar 2009 (duitse versie overbodig)Het nadeel van de krant is dat bij verschijning in 2009 fase 1 in 2008 niet via dit middel gecommuniceerd kan worden. Het uitbrengen van een krant in 2008 heeft als nadeel dat er nog teveel met voorbehoud gecommuniceerd moet worden.
Doelgroep: een brede groep belanghebbenden en belangstellenden in binnen- en buitenland.
- Informatieborden
Bij elk dijkvak staan twee informatieborden, met daarop algemene informatie over het project en specifieke informatie per dijkvak. De informatieborden hebben vooral een functie

voor omwonenden en recreanten. In dit dijktraject is het aan te raden een korte Duitse tekst toe te voegen.

Wanneer: Voorjaar 2009 voor aanvang werkzaamheden

Doelgroep: recreanten en passanten

- Gesprekken

Voor kleine, maar belangrijke doelgroepen is het essentieel niet alleen te communiceren met niet-directe communicatiemiddelen. Afwegingscriteria: de moeite en geld dat iets kost en het effect wat het oplevert. Tafelgesprekken zijn, mits beheersbaar, vaak een goed communicatiemiddel. In Zoutelande zijn dit de dorpsraad, de middenstandsvereniging, strandexploitanten en enkele bewoners van het duingebied.

Wanneer: Voor de zomer 2008 voor aanvang inspraak

Doelgroep: direct belanghebbenden

- Brief/Uitnodiging

Sommige doelgroepen hebben een meer persoonlijke aanpak nodig. Met name doelgroepen die overlast en inkomstenderving kunnen verwachten moeten persoonlijk op de hoogte worden gesteld.

Wanneer:

- Aankondiging aanvraag vergunningen (6-2008)
- Voor de eerste informatiebijeenkomst (9-2008)
- Voor het begin van de werkzaamheden (3-2009)
- Bij tussentijdse aanpassingen (3-9-2009)
- Na afronding werkzaamheden (10-2009)

Doelgroep: omwonenden projectgebied en aanwonenden transportroutes

- Folders

Voor ondernemers worden speciale folders gemaakt voor hun Nederlandse en Duitse klanten in 2009. Eventueel in combinatie met huis-aan-huiskrant.

Wanneer: voorjaar 2009

Doelgroep: Nederlandse en Duitse recreanten

- Website

De website wordt gebruikt om algemene informatie over projectbureau Zeeweringen te verspreiden. Daarnaast komen plannen, actualiteiten en voortgang van werkzaamheden aan bod.

Wanneer:

- Basisinformatie: Voor de informatie-avonden in 2008
- Aanvullende informatie: wanneer nodig

Doelgroep: intern en extern algemeen

6 Planning en budget

6.1 Planning

Fase 0 2008

Communicatie met georganiseerde belanghebbenden over planvorming.

Fase 1 2008

Communicatie over plannen

- Informeren over planning werkzaamheden
- Globale voorlichting over werkzaamheden en planning

Fase 2 januari-april 2009

Communicatie over voorbereiding uitvoering

- Voorlichting over werkzaamheden
- Voorlichting over gevolgen, mogelijke overlast

Fase 3 april- oktober 2009

Communicatie over uitvoering

- Informeren over actuele zaken
- Informeren over planning en werkzaamheden
- Informeren over mogelijke overlast
- Informeren over aanvoerroutes en wegafsluitingen
- Klachtenbus

Voor het budget verwijzen we naar onze algemene begroting.

Bijlage 1

Communicatiematrix Zoutelande

Juni 2008 – oktober 2009

Doelgroepen

Omwonenden

- Alle bewoners Zoutelande (algemeen)
- Aan de bewoner van dit pand (gericht)
- Vereniging Mees van Aken
- Bewoners Westkapelseweg 21
- Scholen aan transportroute

Aanwonenden transportroute

Lijst waterschap via Andre.

Horeca

- Horeca georganiseerd via Zomid
- Hotel de Tien Torens, Duinweg 36 EE Zoutelande 561285, [REDACTED]
- Zomid, Beukelmanstraat 21 4365AS Meliskerke
- Strandpaviljoen "de Branding" westelijke gedeelte (vanwege verplaatsing)
Westerstrand 1 4374 BB Zoutelande
- Zaal informatieavond: Restaurant Willibrord, Smidsstraat 17
4374 AT Zoutelande tel 0118 - 561215

Recreatie

- Stichting Strandexploitatie Walcheren
Prelaatweg 7, 4361JB Westkapelle 0118 586275
- Strandhuisjes Dingemanse Langstraat 26-28 4374 AP
Zoutelande
- VVV Zoutelande Bosweg 2, 4374 EM Zoutelande

Evenementen

- Bunkeropenstelling: www.bunkerbehoud.nl
- Beachvolleybal in juni bij Paviljoen Neptunus
- Duathlon en demonstratie strandcross vanuit de Langstraat
juni
- Atletiekwedstrijd juni/juli
- Sjezenrijden juli www.ringrijden.nl
- Folkloristische dag/ringsteken augustus
- Beachsportweek augustus
- Zeezwemtocht Dishoek/Zoutelande augustus
- Zeezwemtocht Westkapelle/Zoutelande augustus
- Antiek- en Ambachtenmarkt september

Pachters

- nvt

Vissers/ kwekers

- nvt

Milieu

- Zeeuwse Milieufederatie (informereren)

Media

- Omroep Zeeland (radio & televisie)
- BN De Stem
- PZC
- TV Walcheren
- www.zoutelande.info
- De Veerse Bode
- Faam

Gemeente en dorpsraad

- Gemeente Veere
Traverse 1
4357 ET Domburg
Tel: (0118)555444
Fax: (0118)555433
Contact: [REDACTED] (communicatie)

- Dorpsraad Zoutelande
[REDACTED]
Bosweg 24
4374 EM Zoutelande
Tel. [REDACTED] 6
E-mail: [REDACTED]@n

Overig

Wat gebeurt er met:

- Beeld atleet inclusief bijbehorende stoeptegels van marathonlopers
- Het badhok
- "Vlaggenbeeld" Terra Salsa

Communicatiemiddelen

Persbericht

Bij informatie-avond, start en afronding van de werkzaamheden en eventueel bij tussentijds nieuws.

Huis-aan-huiskrant

Bij start en afronding van de werkzaamheden.

Gecombineerde krant met algemeen gedeelte over het projectbureau en alle dijktrajecten van 2008 en specifiek gedeelte over desbetreffende dijktraject.

Huis-aan-huis verspreid in de wijde omgeving rondom het dijktraject.

Postcodegebied 4374 (Zoutelande)

Daarnaast een aantal leveren bij:

Gemeente Veere

Dorpsraad Zoutelande

VVV Zoutelande

Informatiebijeenkomst

Aankondiging via:

- via brief
- aankondigingen op www.zeeweringen.nl
- aankondiging op website van gemeente Veere
- huis-aan-huiskrant
- via kanalen dorpsraad Zoutelande

Informatieborden

Bij start werkzaamheden maart/april 2009.

Bord met algemene informatie over het project en specifieke informatie over het desbetreffende werk.

Lokaties: Oprit Westkapelseweg, trap Langstraat en opgang Duinweg

Gesprekken

- Dorpsraad Zoutelande
- Zomid
- Stichting Recreatie Walcheren
- Dingemanse strandhuisjesverhuur
- Vereniging Mees van Aken
- Hotel de Tien Torens
- Familie Dekker, Westkapelseweg 21
- Aannemer
- Gemeente Veere

Brief

- Aanwonenden transportroute: algemeen
- Overige : aan de bewoner van dit huis (postcode 4374) i.o.m. dorpsraad

Website Zeeweringen

- Aankondiging informatiebijeenkomst
- Mededelingen over de start, voortgang en afronding van het werk

Communicatiemiddelen van betrokken organisaties

Projectbureau levert link en kopij voor websites en nieuwsbrieven van de volgende organisaties:

- Gemeente Veere
- VVV Walcheren
- Stichting Recreatie Walcheren
- Dorpsraad Zoutelande

Planning

* verschuivingen zijn mogelijk

Datum gereed	Activiteit	Actiehouder
20-26 Juni	Gesprekken (zie vorige pagina)	Erik, Tom, Gert-Jan
30 Juni	Gesprek (communicatieafdeling) gemeente	Tom, Anneke, Gert-Jan
3 Juli	Gesprek Dorpsraad (eventueel met organisatoren van evenementen)	Erik, Anneke
3 Juli	Ter inzagelegging	
Augustus	Verzenden brief met aankondiging informatiebijeenkomst	Anneke i.o.m. Dorpsraad
September	Aankondiging informatiebijeenkomst op website gemeente	Anneke
September	Aankondiging informatiebijeenkomst op eigen website	Riekje
16 September	Persbericht informatiebijeenkomst	
23 September	Informatiebijeenkomst in Zoutelande	Anneke
November	Starten voorbereiding huis-aan-huiskrant	Anneke
2009		Anneke
Februari	Plaatsen informatiebord	Aannemer, Anneke
Maart	Persbericht start werkzaamheden	Anneke
Maart – okt.	Update werkzaamheden op eigen site	Anneke
Maart – okt.	Update werkzaamheden op sites betrokken organisaties	Anneke
Oktober 1	Persbericht einde werkzaamheden	Anneke
November 1	Verwijderen informatiebord	Anneke
November 1	Huis-aan-huiskrant	Anneke

Matrix

doelgroep		Communicatiemiddel									
		Persbericht	Huis-aan-huiskrant	Informatieavonden	Advertenties	Informatieborden	Brief/ uitnodiging	Gesprekken	Website	Folder/ Nieuwsbrief	
Omwonenden	Dorpsraad		X	X			X	X			
	Bewoners Zoutelande		X	X	X	X	X		X		
	Bewoners duingebied		X	X	X	X	X		X		
Aanwonenden transportroute		X				X	X				
Horeca en overige ondernemers	Zomid			X			X	X			
				X		X					
Recreatie	VVV Zoutelande			X	X		X		X		
	Stichting Strandexploitatie Walcheren			X	X		X	X	X		
	Dingemanse cs			X				X	X		
Milieu	Zeeuwse Milieufederatie			X			X				
Media	Omroep Zeeland	X							X		
	BN De Stem	X							X		
	PZC	X							X		
	TV Walcheren	X							X		
	De Veerse Bode	X							X		
Gemeente	Veere			X			X		X		