

Werkwijzer Minder Hinder Vaarwegen

Deel B

Hoofdstuk Communicatie voor
opdrachtnemer

Inhoud

1	Klap 5 - Communicatie	3
1.1	Status hoofdstuk Communicatie	3
1.2	Inkoop communicatie	3
1.3	Hindercommunicatie vaarwegen	3
1.3.1	Vaarwegen binnenwateren	3
1.3.2	Vaarwegen op zee	3
1.4	Hinderinformatie naar vaarweggebruikers	4
1.5	Doelgroepen	4
1.6	Keuze hinderklasse	5
1.6.1	Aanvraag campagnes en nieuwe middelen	5
1.7	De communicatiemiddelen	7
1.7.1	BAS-berichtgeving	7
1.7.2	www.vaarweginformatie.nl	7
1.7.3	Brief	7
1.7.4	Digitale internet-pdf	7
1.7.5	Advertentie	7
1.7.6	Informatie boven en langs de vaarweg	8
1.7.7	Persbericht en persmeeting	8
1.7.8	Vraag en antwoordlijst (Q&A lijst)	8
1.7.9	Landelijke Informatielijn	8
1.7.10	Banner	8
1.7.11	Sociale media (Twitter, Facebook, YouTube)	8
1.7.12	Sms-service	9
1.7.13	Mobiele applicatie	9
1.8	Communicatiemomenten	9
1.9	Tips/Best Practices	10
1.9.1	Per sms-bericht	10
1.10	Anticiperen op onverwachte situaties	10
1.10.1	Vorbereiding op onverwachte situaties	10
1.10.2	Tijdens onverwachte situaties	10
1.10.3	Crisiscommunicatie	11
1.11	Rolverdeling	11
1.11.1	RWS Omgevingsmanager project	11
1.11.2	RWS Communicatieadviseur project	11
1.11.3	RWS Afdeling Communicatie en Strategie	11
1.11.4	RWS Verkeer- en Watermanagement	11
1.11.5	RWS Corporate Communicatie Advies	11

1 Klap 5 - Communicatie

Communicatie met de vaarweggebruiker is zeer belangrijk bij alle communicatie over werken op of aan de vaarweg. Dit hoofdstuk bevat informatie op hoofdlijnen over de hinderklasse, de communicatiemiddelen en -momenten, tips en rolverdeling. Een gedetailleerde beschrijving van de communicatiemiddelen en verantwoordelijkheden staat in het Handboek 'Communicatie bij werkzaamheden aan de vaarweg' (Deel C).

1.1 Status hoofdstuk Communicatie

Dit hoofdstuk is verplicht en geldt voor zowel Rijkswaterstaat (RWS) als voor externe partijen die een rol hebben in de uitvoering van de werkzaamheden. De communicatie bij vaarwegwerkzaamheden beperkt zich tot informatie over de verkeershinder die veroorzaakt wordt door Rijkswaterstaat-projecten. Indien derden (bijvoorbeeld evenementenorganisatie) zijnde niet opdrachtnemers van Rijkswaterstaat de vaarwegen stremmen moeten tussen deze derden en het district in samenwerking met de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie nadere afspraken worden gemaakt wie de communicatie verzorgt over deze stremming.

1.2 Inkoop communicatie

Voor het ontwikkelen en produceren van communicatiemiddelen zijn regionale RWS-organisatieonderdelen verplicht om een full service communicatiebureau in te schakelen. De afdelingen Communicatie en Strategie en inkoopafdeling zijn hiervoor verantwoordelijk. Rijkswaterstaat is hiervoor verantwoordelijk.

1.3 Hindercommunicatie vaarwegen

1.3.1 Vaarwegen binnenwateren

Voor Rijkswaterstaat-projecten die hinder veroorzaken op de rijksvaarwegen wordt de minder hinder vaarwegen-huisstijl gebruikt. In de communicatiemiddelen wordt verwezen naar www.vaarweginformatie.nl voor informatie over de verwachte hinder. Voor achtergrondinformatie wordt verwezen naar www.rijkswaterstaat.nl.

1.3.2 Vaarwegen op zee

Bij werkzaamheden aan vaarwegen op zee is de hinderklasse vaak niet hoger dan 1 omdat er bij een stremming meestal voldoende passeerruimte is. De communicatiemiddelen in deze werkwijzer, zijn meestal niet geschikt om de gebruikers, de internationale zeevaart, te bereiken. Het belangrijkste middel om de internationale zeevaart te informeren over hinder is Bericht aan Zeevarenden (BAZ).

De Dienst der Hydrografie van de Koninklijke Marine (Ministerie van Defensie) geeft deze berichten uit (zie <http://www.defensie.nl/marine/hydrografie/baz/>).

De Berichten aan de Zeevarenden is bouwcommunicatie. De opdrachtnemers zijn hiervoor verantwoordelijk. De opdrachtnemer levert de benodigde informatie aan bij de Dienst der Hydrografie, die vervolgens het BAZ uitgeeft.

In de Westerschelde geeft het 'gemeenschappelijke nautisch beheer' zijn eigen berichten uit om de scheepvaart van en naar de Scheldehavens te bereiken: Berichten aan Schelde Scheepvaart (BASS), zie http://www.vts-scheldt.net/default.aspx?path=Berichten/BassOverview_nl.

1.4 Hinderinformatie naar vaarweggebruikers

Een belangrijke bron van ergernis en hinderbeleving bij vaarweggebruikers is onduidelijke of ontbrekende informatie. De vaarweggebruiker verwacht van Rijkswaterstaat kernachtige en duidelijke hinderinformatie. Dat geldt voor informatie voor en tijdens de werkzaamheden. Goed en vroegtijdig informeren is een effectieve maatregel om hinder en hinderbeleving te beperken of te voorkomen.

Bij de berichtgeving voor vaarweggebruikers is het raadzaam om altijd feitelijk te vertellen wat er aan de hand is en beleefd te blijven. In tegenstelling tot de communicatie voor weggebruikers is het raadzaam om wel vakjargon uit de scheepvaart te gebruiken. Zo mag bijvoorbeeld de term 'schepen' niet worden vertaald als 'boten'. Vakjargon over bouwwerkzaamheden dienen wel vertaald te worden naar publiekstaal. Als voorbeeld nemen we de term 'conserveren' die vertaald wordt als 'opknappen'.

Daarnaast is het van belang dat de communicatie eenduidig is. In de 'Richtlijn Formulering Hindercommunicatie Vaarwegen' staat omschreven hoe standaardteksten publieksgericht worden opgeschreven.

1.5 Doelgroepen

Bij vaarwegwerkzaamheden ondervinden diverse groepen hinder:

- vaarweggebruikers, onderverdeeld in beroepsscheepvaart en recreatiescheepvaart;
- bedrijven die afhankelijk zijn van de scheepvaart en bedrijven die tijdelijk onbereikbaar zijn als gevolg van de werkzaamheden;
- direct omwonenden en bedrijven die door de werkzaamheden worden gehinderd.

Het informeren over de hinder richt zich in deze werkwijzer alleen op de vaarweggebruiker, direct omwonenden en bedrijven. Uiteraard heeft Rijkswaterstaat meer doelgroepen (zoals andere vaarwegbeheerders, ProRail, bewoners die verder weg wonen en bedrijven die verder weg gelegen zijn) die geïnformeerd moeten worden of met wie moet worden afgestemd. Communicatie met deze doelgroepen is projectcommunicatie en valt buiten deze werkwijzer. Voor meer informatie over de afstemming tussen Rijkswaterstaat en organisaties als ProRail wordt verwezen naar klap 6 van de werkwijzer 'Minder Hinder vaarwegen'. InderH

Voor projecten die te maken hebben met veel buitenlands scheepvaartverkeer kunnen enkele standaard communicatiemiddelen worden vertaald. Dit wordt

afgestemd tussen omgevingsmanager, communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie en de communicatieadviseur van het project. Rijkswaterstaat vraagt een offerte op bij een van de twaalf full service communicatiebureaus.

1.6 Keuze hinderklasse

Om te bepalen op welke wijze wordt gecommuniceerd met de doelgroepen, moet men eerst de hinderklasse in kaart brengen. De hinderklasse voor het project is al vastgesteld in de 'Minder Hinder'-scan en/of het 'Minder Hinder'-plan, waarbij de informatie in hoofdstuk 2 als leidraad dient.

1.6.1 Aanvraag campagnes en nieuwe middelen

Het ontwikkelen van nieuwe communicatiemiddelen is altijd mogelijk. Hiervoor geldt wel de voorwaarde dat projecten die menen dit nodig te hebben een voorstel met redenen indienen bij de Corporate Dienst Corporate Communicatie Advies. Communicatie Advies overlegt met andere disciplines zoals Dienst Communicatie van het ministerie Infrastructuur en Milieu, RWS Bestuursstaf, RWS VWM en RWS CD Corporate Communicatie Online en Huisstijl of het voorstel geheel of gedeeltelijk wordt goedgekeurd.

Tabel 1.1: Hinderklasse bepaalt inzet communicatiemiddelen

Hinderklasse	Gevolgen scheepvaart	Communicatiemiddelen
Hinderklasse 5	Vertraging van langer dan twee dagen ('Vertraging van uitzonderlijk lange duur').	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. www.vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Brief 4. Digitale internet-pdf 5. Informatie langs vaarweg (zoals bouwbord) 6. Grote advertentie 7. Persbericht 8. Q&A-lijst 9. Landelijke Informatielijn 10. Eventueel persmeeting 11. Eventueel sociale media 12. Eventueel banner 13. Eventueel sms-service 14. Eventueel mobiele app recreatievaart
Hinderklasse 4	Vertraging van maximaal twee dagen ('Vertraging van lange duur').	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. www.vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Brief 4. Digitale internet-pdf 5. Informatie langs vaarweg (zoals bouwbord) 6. Kleine advertentie 7. Persbericht 8. Q&A-lijst 9. Landelijke Informatielijn 10. Eventueel persmeeting 11. Eventueel sociale media 12. Eventueel banner
Hinderklasse 3	<p>Vertraging van maximaal twee uur per dag.</p> <p>Tussendoor is er vrije doorvaart mogelijk ('Vertraging').</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. www.vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Informatie langs vaarweg (zoals bouwbord) 4. Persbericht 5. Q&A-lijst 6. Kleine advertentie 7. Landelijke Informatielijn 8. Eventueel sociale media 9. Eventueel brief 10. Eventueel digitale internet-pdf
Hinderklasse 2	Vertraging minder dan een halfuur ('Korte vertraging').	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. www.vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Q&A-lijst 4. Landelijke Informatielijn 5. Bouwbord (indien project lang duurt of grootschalig is)
Hinderklasse 1	Weinig hinder. Geen vertraging. Schepen moeten hun gedrag aanpassen bij passeren werk.	<ol style="list-style-type: none"> 1. BAS-berichtgeving 2. www.vaarweginformatie.nl (PLOV) 3. Q&A-lijst 4. Landelijke Informatielijn 5. Bouwbord (indien project lang duurt of grootschalig is)
Hinderklasse 0	Geen hinder.	<ol style="list-style-type: none"> 1. www.vaarweginformatie.nl (PLOV)

1.7 De communicatiemiddelen

Afhankelijk van de hinderklasse wordt een aantal communicatiemiddelen ingezet. Deze staan genoemd in tabel 1.1. Hieronder volgt een korte samenvatting van de communicatiemiddelen.

Voor projecten met samenwerkingspartner(s) kunnen meer middelen worden ingezet. Dit gaat in overleg met de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie, de communicatieafdeling van de samenwerkingspartners(s) en indien van toepassing de communicatieadviseur van het project. De communicatiemiddelen in de tabel moeten voor en tijdens de vaarwegwerkzaamheden worden ingezet.

1.7.1 BAS-berichtgeving

Het communicatiemiddel met het grootste bereik voor de beroepsscheepvaart is de BAS-berichtgeving op teletekst. De regionale organisatieonderdelen geven de BAS-berichten zelf uit. De Waterkamer bij Rijkswaterstaat distribueert de berichten.

1.7.2 www.vaarweginformatie.nl

Op www.vaarweginformatie.nl is informatie te vinden over de beschikbaarheid van de vaarwegen. Bijvoorbeeld over wijzigingen in bedieningstijden van bruggen en sluizen, stremmingen, werkzaamheden en wijzigingen van betonningen en reglementen. Daarnaast is ook informatie te vinden over waterstanden, zwemwaterkwaliteit en ijsgang. Andere communicatiemiddelen verwijzen naar deze website voor hinderinformatie. De website van VanAanarBeter.nl wordt niet gebruikt voor werkzaamheden aan de vaarweg.

1.7.3 Brief

Het inzetten van de brief als 'Minder Hinder'-communicatiemiddel is kostbaar (vormgeving, productie en verzending). Met het oog op vermindering van de communicatiekosten moet een brief alleen verzonden worden als:

- er naast de verkeershinderboodschap ook andere communicatieboodschappen zijn;
- de brief onderdeel is van een communicatiemiddelenmix;
- de doelgroepen niet op andere manieren kunnen worden bereikt.

1.7.4 Digitale internet-pdf

In het kader van vermindering van communicatiekosten worden vanaf oktober 2013 geen hardcopy factsheets verspreid bij onder meer bedrijven. Het is wel mogelijk om een internet-pdf te maken.

1.7.5 Advertentie

Rijkswaterstaat plaatst steeds minder advertenties over werkzaamheden in kranten. Waar advertenties gewenst zijn, worden deze geplaatst in vakbladen en niet in landelijke kranten. Advertenties worden zes weken voor aanvang van de werkzaamheden in de vakbladen geplaatst. De Top 10-advertentie wordt in 2013 niet meer geplaatst. Waar offline adverteerders nog nodig is, wordt aan projecten gevraagd om nog meer verbinding te zoeken met andere projecten om samen één advertentie te maken.

1.7.6 Informatie boven en langs de vaarweg

Vooraankondigingen over (de start van) werkzaamheden worden geplaatst op informatiewagens, DRIP's (Dynamische Route Informatie Panelen) en bouwboarden. Het plaatsen van deze aankondigingen is een zeer effectief communicatiemiddel en afhankelijk van de hinderklasse verplicht.

Informatiewagen/DRIP

Vooraankondigingen over de werkzaamheden worden geplaatst op informatiewagens en DRIP's. Voor het plaatsen van vooraankondigingen gelden de voorschriften van de richtlijn 'Scheepvaarttekens 2008' en de 'Richtlijn Formulering Hindercommunicatie Vaarwegen'.

Bouwboard

Voor de communicatie bij bouw- of onderhoudswerkzaamheden gebruikt Rijkswaterstaat bouwboarden. Als het beheer van de vaarweg bij Rijkswaterstaat ligt, is Rijkswaterstaat ook de afzender op de bouwboarden. Bouwboarden geven aan waar, met welk doel en tot wanneer er gewerkt wordt. De bouwboarden moeten voldoen aan de huisstijl-richtlijnen en materiaaleisen van juli 2013. Deze zijn verwerkt in de vormwijzer Rijkswaterstaat die te vinden is op internet op www.rijkswaterstaat.nl/bouwboarden.

1.7.7 Persbericht en persmeeting

Werkzaamheden met grote hinder voor de vaarweggebruiker kunnen nieuwswaarde hebben. Het is dan zinvol om een persbericht te versturen. Bij hinderklasse 5 en als de werkzaamheden regio-overschrijdend zijn, kan Rijkswaterstaat een persmeeting organiseren.

1.7.8 Vraag en antwoordlijst (Q&A lijst)

Van alle communicatiemiddelen stelt de RWS-communicatieadviseur van het project een Q&A-lijst (meest gestelde vragen en antwoorden) op. Deze lijst wordt gestuurd naar de Landelijke Informatielijn conform de communicatiemomenten van tabel 1.2.

1.7.9 Landelijke Informatielijn

De gratis Landelijke Informatielijn van Rijkswaterstaat is bedoeld voor vaarweggebruikers met vragen, klachten, mededelingen en ideeën over (het werk van) Rijkswaterstaat. Zodra Rijkswaterstaat en derden de vaarweggebruiker informeren moet gelijktijdig ook de Informatielijn worden geïnformeerd. De informatie moet conform de communicatiemomenten worden gemaild naar 0800actua@rws.nl.

1.7.10 Banner

Een banner kan zich richten op een hele specifieke of juist een heel brede doelgroep. Banners zijn het effectiefst in combinatie met een zogenoemde 'call to action': een reden voor de gebruiker om erop te klikken. Rijkswaterstaat is hiervoor verantwoordelijk.

1.7.11 Sociale media (Twitter, Facebook, YouTube)

Als projecten dit middel voor hindercommunicatie willen inzetten kunnen ze hiervoor contact opnemen met de RWS communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie.

1.7.12 Sms-service

Sms is een communicatiemiddel waarmee men een grote doelgroep snel kan informeren met een korte boodschap op de mobiele telefoon. Het is bijzonder geschikt om personen te waarschuwen bij plotselinge veranderingen rond weer en verkeer. De Sms-service is geen standaard communicatiemiddel en maakt altijd onderdeel uit van een zeer grote communicatiecampagne. Als projecten dit middel voor hindercommunicatie willen inzetten kunnen ze hiervoor contact opnemen met de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie.

1.7.13 Mobiele applicatie

De mobiele applicatie is een zeer kostbaar communicatiemiddel. Als projecten dit middel voor hindercommunicatie willen inzetten kunnen ze hiervoor contact opnemen met de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie.

1.8 Communicatiemomenten

De omgeving moet in alle fasen van het project worden geïnformeerd. Dit geldt ook voor wijzigingen in de planning. Het communicatietraject heeft een aantal verplichte communicatiemomenten. Op deze momenten moeten vaarweggebruikers worden geïnformeerd over de planning en de verwachte hinder.

In tabel 1.2 staat wanneer communicatie moet plaatsvinden met de stakeholders en wanneer de communicatie met de gebruiker moet plaatsvinden. Er wordt onderscheid gemaakt in communicatieoverleg met stakeholders en derden en een verplicht communicatiemoment aan de vaarweggebruiker.

Tabel 1.2 Communicatiemomenten

Hinderklasse	Communicatieoverleg met stakeholders	Verplicht communicatiemoment aan gebruiker
5	52 weken vooraf	26 weken vooraf
4	26 weken vooraf	12 weken vooraf
3	8 weken vooraf	8 weken vooraf
2	8 weken vooraf	8 weken vooraf
1	Alleen informeren van stakeholders	6 weken vooraf

In het handboek Communicatie is voor elke hinderklasse een gedetailleerde communicatieplanner uitgewerkt. Hierin staan de bovengenoemde verplichte communicatiemomenten, maar ook andere momenten waarop communicatie met medewerkers binnen Rijkswaterstaat en externen handig is. Met deze planner kan men eenvoudig een planning maken en weet men welke communicatiemiddelen moeten worden ingezet. Bovendien staat in de communicatieplanner vermeld wie wat moet doen.

1.9 Tips/Best Practices

1.9.1 Per sms-bericht

Op de Twentekanalen staan zes weekendstremmingen gepland. Deze stremmingen zijn gepland in overleg met de vaarweggebruikers en belanghebbenden. Alternatieven, zoals één lange stremming, zijn onderling besproken en geanalyseerd. Hier is vooraf goed over gecommuniceerd (zoals infoavonden, flyers en brieven). Omdat een begintijd van een stremming vaak een vaststaand tijdstip is maar het einde van een stremming niet ('zoveel eerder als mogelijk of zoveel langer als noodzakelijk') is een bestand van mobiele telefoonnummers opgebouwd van de meest direct betrokkenen. Zo is de eerste stremming 34 uur korter geweest en zijn de meeste betrokkenen per sms ingelicht (naast de geactualiseerde Bas-berichtgeving).

1.10 Anticiperen op onverwachte situaties

Rijkswaterstaat heeft de afgelopen jaren geleerd om expliciet rekening te houden met onverwachte situaties en te zijn voorbereid op tegenslagen. In het verkeersmanagement worden daarom scenario's gemaakt en ook in de communicatie is het belangrijk te zijn voorbereid. Zo kan op het moment snel en efficiënt worden gehandeld. Enkele onverwachte situaties zijn:

- afgelasting door slecht weer;
- werkzaamheden eerder klaar;
- uitgelopen werkzaamheden.

1.10.1 Voorbereiding op onverwachte situaties

Zorg ervoor dat altijd een RWS projectmedewerker beschikbaar is om de pers over het project te woord te staan, maar alleen na uitdrukkelijke toestemming van de communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie.

Zet van tevoren op een rij welke maatregelen zijn genomen om de hinder te beperken en hoe daarover is gecommuniceerd.

Zorg ervoor dat een lijst met media en stakeholders paraat ligt, zodat het persbericht daarnaar toe kan worden gemaïld.

1.10.2 Tijdens onverwachte situaties

Stap 1: Informatie langs de vaarweg: bij uitstel/afstel van werkzaamheden moeten de gele informatieborden zo snel mogelijk zijn voorzien van een schuine streep door de tekst. Een informatiewagen en/of een DRIP kan zorgen voor meer informatie: werkzaamheden uitgesteld wegens kou of regen.

Stap 2: 0800-8002 informeren.

Stap 3: Melding (en persbericht) op www.vaarweginformatie.nl via 0800actua@rws.nl. Aanpassen PLOV ten behoeve van vermelding in de hinderkaart op www.vaarweginformatie.nl.

Stap 4: Een bericht via de actuele scheepvaartinformatie waarin wordt gemeld dat geplande werken niet doorgaan. Het bericht kan worden

aangeboden aan de Waterkamer die desgewenst een BAS kan opstellen en versturen aan de scheepvaart.

Stap 5: Persbericht verzenden naar de media. Nabellen van de belangrijkste media.

1.10.3 Crisiscommunicatie

Voor crisiscommunicatie gelden speciale regels die zijn op te vragen bij de afdeling Communicatie en Strategie.

1.11 Rolverdeling

De eindverantwoordelijkheid voor communicatie over werken aan de vaarweg ligt altijd bij Rijkswaterstaat. De communicatiemiddelen uit dit hoofdstuk zijn gedeeltelijk voorgeschreven en worden soms gekozen. De keuze gebeurt bij Rijkswaterstaat in overleg tussen de omgevingsmanager, communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie en de communicatieadviseur van het project.

1.11.1 RWS Omgevingsmanager project

De omgevingsmanager is verantwoordelijk voor de projectcommunicatie. Daarnaast is de omgevingsmanager ook verantwoordelijk voor het juist en tijdig communiceren van de verkeershinderboodschap. De omgevingsmanager bepaalt wat, wanneer en naar welke doelgroepen moet worden gecommuniceerd. De focus ligt hierbij op de inhoud van de communicatie.

1.11.2 RWS Communicatieadviseur project

De communicatieadviseur van het project adviseert de omgevingsmanager wat, waar, wanneer en hoe moet worden gecommuniceerd vanuit de context van het project. De communicatieadviseur legt dit vast in een communicatieplan en coördineert de productie van de middelen.

1.11.3 RWS Afdeling Communicatie en Strategie

De communicatieregisseur van de afdeling Communicatie en Strategie bewaakt en toetst hoe het project past binnen de regionale of regio-overstijgende communicatie van het regionale organisatieonderdeel en de corporate communicatie van Rijkswaterstaat.

1.11.4 RWS Verkeer- en Watermanagement

Met de communicatieadviseur van VWM wordt de landelijke communicatie over de zeer grote hinderprojecten afgestemd.

1.11.5 RWS Corporate Communicatie Advies

De afdeling Corporate Communicatie Advies van de Corporate Dienst beheert het hoofdstuk communicatie in deze werkwijzer.

In de communicatieplanner van het handboek Communicatie staat uitgebreide informatie wie waarvoor verantwoordelijk is.