

Kommunikation i separeringsprojekter

En værktøjskasse fra DANVA - DANVA vejledning nr. 96



Vandhuset · Godthåbsvej 83 · 8660 Skanderborg · Tlf.nr.: 7021 0055
· Fax: 7021 0056
danva@danva.dk · www.danva.dk



ISBN: 978-87-92651-18-1

Titel: Kommunikation i separeringsprojekter

Udgiver: DANVA
Vandhuset
Danmarksvej 26
8660 Skanderborg

Udarbejdet af:
Jens Larsen, Larsen og Co. - Kommunikation og Ledelse

Finansiering:
Vejledningen er finansieret af
DANVA

Granskning og høring
Camilla Torp, Kerteminde Forsyning A/S
Lise-Lau Bang Nikolajsen, Syddjurs Spildevand A/S

November 2015



Indledning og læsevejledning

Denne Værktøjskasse henvender sig til de mindre og mellemstore forsyninger, som skal gennemføre separat kloakeringsprojekter. Værktøjskassen er blevet til i et samarbejde mellem DANVA og et antal forsyninger og rådgivere, som velvilligt har stillet deres erfaringer og materialer til rådighed. Indholdet er derfor baseret på erfaringer for, hvad der faktisk har virket i de projekter, forsyningerne har gennemført.

Værktøjskassen er tænkt som et opslagsværk, hvor man kan hente inspiration og konkret vejledning til, hvordan man kan gribe opgaven med kommunikationen i et separeringsprojekt an. Der er både eksempler på god og dårlig kommunikation, der er tjeklister, og der er korte indføringer i, hvordan kommunikation grundlæggende kan understøtte projekter.

Hvis man ønsker at tage den hurtige vej gennem Værktøjskassen kan man nøjes med at læse alt med **grøn tekst**, da det rummer de vigtigste pointer. Er man kun på udkig efter tjeklister, så kig efter ordet **Tjekliste**, skrevet med rødt. Se en oversigt over alle **tjeklister** og eksempler på side 4.

Bagerst i Værktøjskassen i afsnit 9 kan man finde henvisninger til en række eksempler på kommunikation i forbindelse med separeringsprojekter til fri afbenyttelse.

Rigtig god fornøjelse med læsningen Og med kommunikationen!

Indhold

1. Hvorfor kommunikere?
2. De vigtigste interessenter
3. Grundlæggende principper for god kommunikation
4. Faserne i et separeringsprojekt
5. Kommunikationen med:
 - Kunder
 - Myndigheder/kommunen
 - Lokale politikere
 - Pressen
 - Entreprenøren
 - Forsyningens medarbejdere
 - NGO'er
6. Hvilke medier kan vi bruge? Og til hvad?
7. Hvad indeholder en kommunikationsplan?
8. Hvordan tilrettelægger vi det daglige kommunikationsarbejde?
9. Her kan du finde flere eksempler på kommunikationsmaterialer mm.



Oversigt over tjeklister og eksempler

Tjeklister:

Kortlæg dit projekts interessenter	14
Planlægning af kommunikation med kunder	27
Kommunikation med kunder	39
Kommunikation med myndigheder/kommunen	42
Kommunikation med pressen	48
Kommunikation med entreprenøren	50
Mediers styrker og svagheder	56
Kommunikationsplan	59
Planlægning af en enkelt kommunikation	62
Kommunikation med interessenter	63
Det daglige kommunikationsarbejde	66

Eksempler:

Interessentanalyse	15
Modtagerorienteret kommunikation	20
Brochure ved opstart	28
Facebook	29
Brochure med forklaring af svære ord	30
Hjemmeside	31
Informationsbrev	33
Historie leveret til pressen	46
Principper for kommunikation	52
Kommunikationsplan	60
Yderligere eksempler	67

1. Hvorfor kommunikere?

Hvorfor kommunikere? – et (skræk)eksempel

Er det virkelig nødvendigt med en værktøjskasse, der specifikt handler om kommunikation i separeringsprojekter?

Godt spørgsmål fristes man til at sige.... Men før vi besvarer det, så lige en historie fra det virkelige liv.

Den 28. maj 2013 holdt Hørsholm Kommune sammen med Hørsholm Vand et borgermøde om regn- og spildevand på Usserød Skole. Flere hundrede lokale beboere var mødt frem, og stemningen var mildest talt spændt. Efter et par korte indlæg fra kommunens side føg det med et utal af kritiske spørgsmål om kommunens beslutning om at gennemføre separatkloakering og om forsyningsselskabets håndtering af de første faser af arbejdet. Spørgsmål og kommentarer, som for de flestes vedkommende blev fremført i en meget vred og til tider skinger tone. Projektet havde indtil da affødt utallige negative artikler i de lokale medier, masser af vrede mails og telefonopkald til medarbejderne i Hørsholm Vand og ikke ubetydelige ekstra omkostninger og tidsforbrug hos såvel kommunen som i forsyningsselskabet.

Hvordan kunne noget så fredeligt som et separeringsprojekt komme så vidt?

En væsentlig forklaring lå nok i et par uheldige dispositioner i projektet. Men set i bakspejlet stod det også lysende klart, at man havde undervurderet konsekvenserne af, når vrede borgere udtalte sig til pressen, når ellers garvede medarbejdere i forsyningen mistede tålmodigheden med kunderne, og når eksperter i "ekspert-sprog" forsøgte at forklare, hvad der var op og ned. Midt i det hele stod en borgmester, der også var formand for bestyrelsen i vandselskabet.

Det tog efterfølgende mere end et år og masser af tid og penge at få genoprettet en vis ro omkring projektet.

En veltilrettelagt og omhyggelig gennemført kommunikationsindsats fra begyndelsen af, ville som minimum have kunnet afværget en stor del af problemerne – ja måske endda have hjulpet projektet hurtigere igennem i en positiv atmosfære. For politikerne, for forsyningens medarbejdere, for kommunen og ikke mindst for borgerne.

Hvorfor kommunikere?

Vi har alle en opfattelse af alt, hvad vi kommer i berøring med.

Vi baserer denne opfattelse på det, vi oplever, ser, hører, mærker osv. og på den viden og de oplevelser, vi har fra vores liv.

Også interessenterne i et kloakeringsprojekt har derfor forskellige opfattelser af et sådant projekt:

- **Politikere** ser måske et separeringsprojekt som en beslutning, der bliver ført ud i livet
- **Forsyningselskabet** kan opfatte et separeringsprojekt som et stykke arbejde, der skal udføres
- **Kommunen** kan opfatte et separeringsprojekt som noget, **forsyningen** skal udføre
- **Borgerne** kan opfatte et separeringsprojekt som noget, der kan komme til at koste penge, som giver en masse besvær, og som ikke umiddelbart giver nogen fordele.

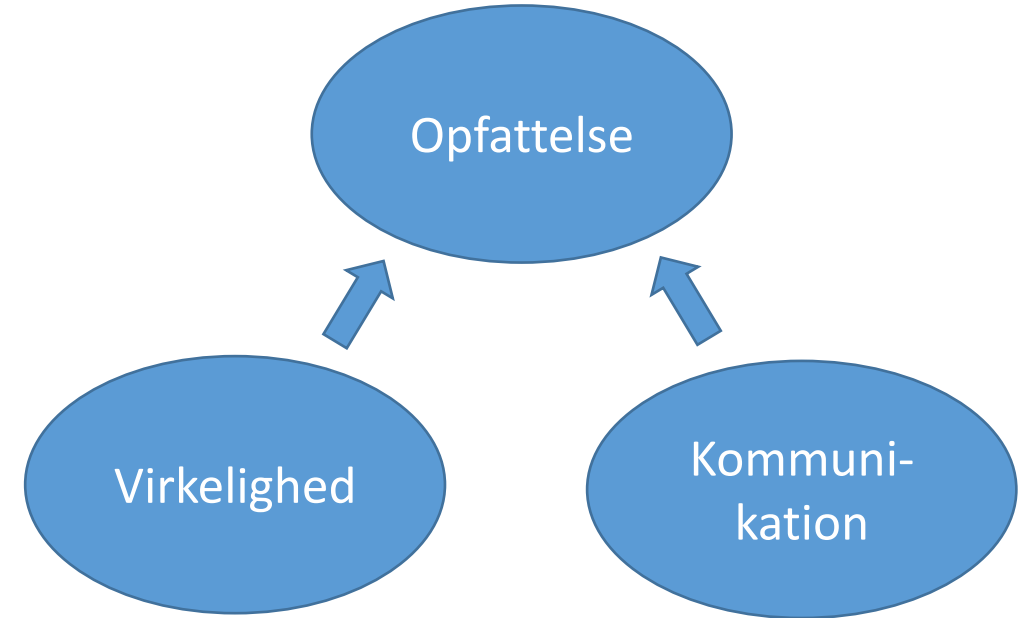
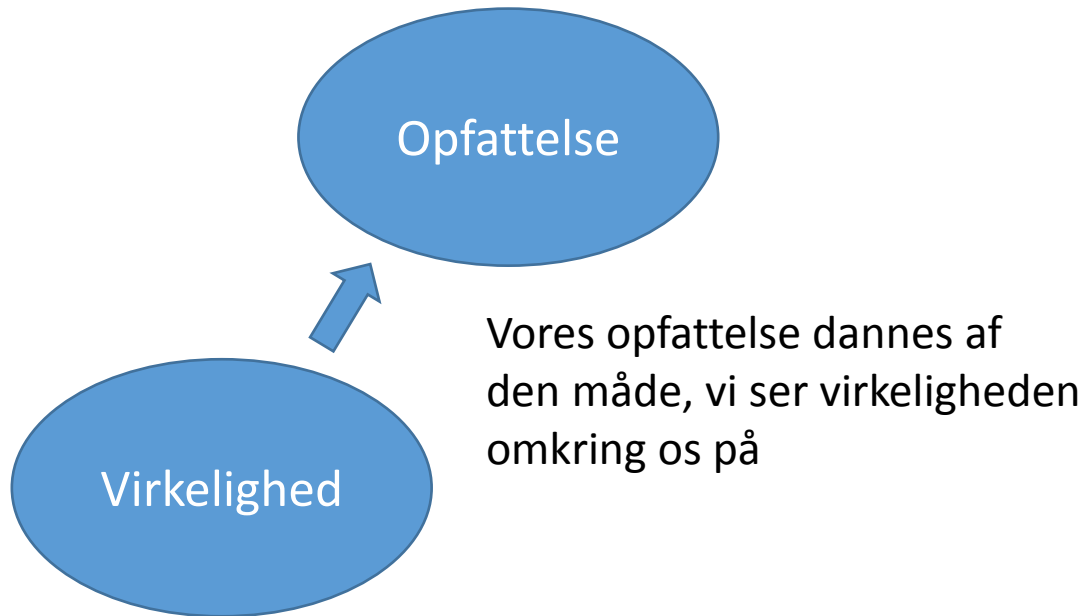
Men de kunne også have bredere og mere nuancerede opfattelser, der kunne gavne projektet.

Forskellige opfattelser af et separeringsprojekt



..... giver forskellige holdninger til projektet og forskellig adfærd

Kommunikation kan påvirke opfattelser...



Ved at kommunikere kan vi påvirke opfattelsen

God og veltilrettelagt kommunikation kan medvirke til at væsentlige interessenter i et separeringsprojekt får ændret eller nuanceret deres opfattelse af projektet.

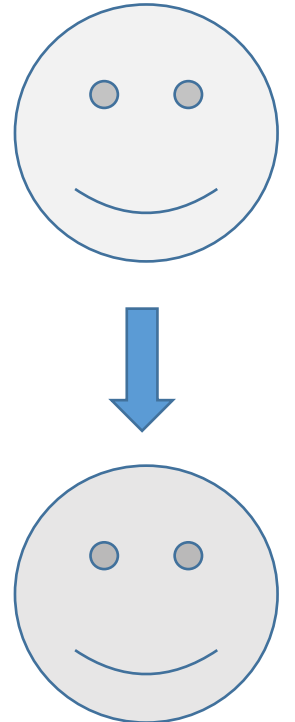
Opfattelse -> Holdninger + Adfærd

En borger, der modtager rettidig, relevant og let forståelig information om et separeringsprojekt, vil være mere tilbøjelig til at være positivt stemt overfor projektet end....

...en borger, der ikke modtager nogen form for kommunikation eller uklar, uforståelig og irrelevant information om et separeringsprojekt på et tidspunkt, der ikke giver mening for borgeren.

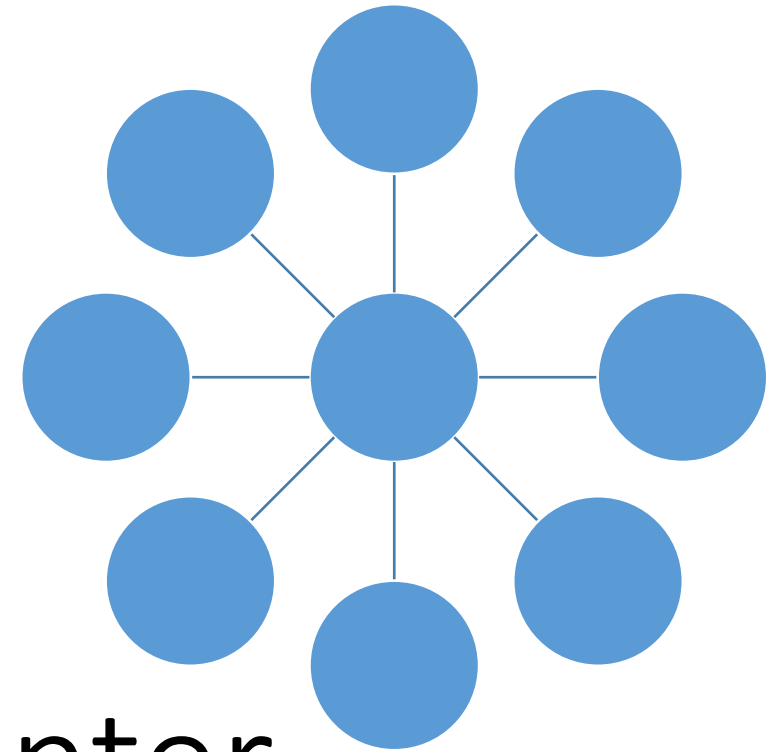
En borger, der oplever at blive hørt og inddraget vil være mere tilbøjelig til at være positivt stemt overfor projektet end....

...en borger, der oplever at blive ignoreret, trådt for nær eller talt forbi eller ned til.



Positiv opfattelse -> positiv holdning og positiv adfærd

Negativ opfattelse -> negativ holdning og negativ adfærd



2. De viktigste interessenter

Hvem er interessenter?

Interessenter kan have forskellige relationer til et separeringsprojekt.

Nogen vil kunne mærke det ret tydeligt på egen krop, så at sige, fx kunder.

Andre vil have stor indflydelse på, hvordan projektet forløber. Det gælder fx politikerne og kommunen.

Andre igen vil mærke projektet mere indirekte, men har måske en stor interesse i, hvordan projektet gennemføres, og hvad konsekvenserne af projektet bliver. Det gælder fx lokale miljøorganisationer.

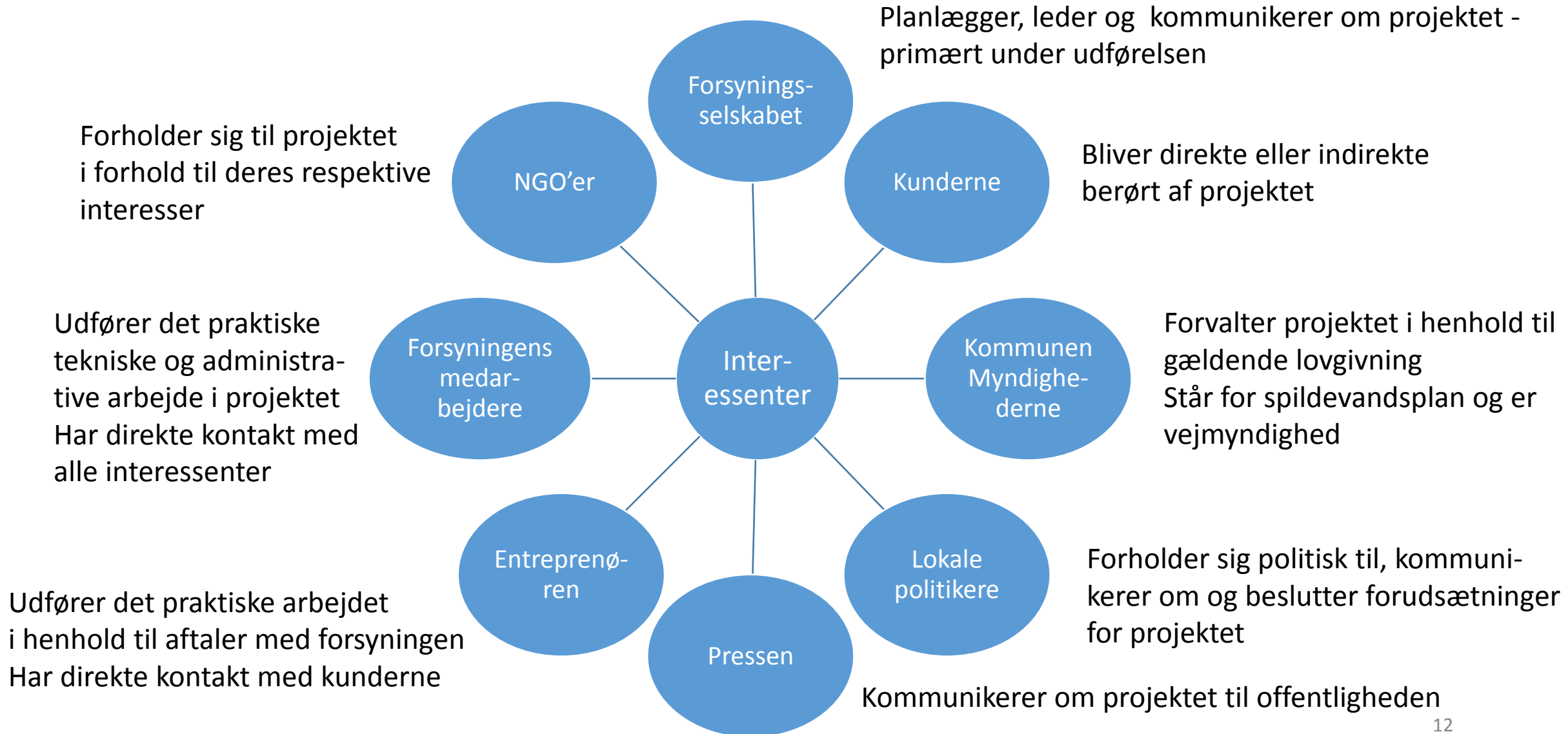
Interessenterne i et separeringsprojekt er alle, der enten vil kunne påvirke projektet, eller som bliver påvirket af projektet i større eller mindre grad.

Al god kommunikation begynder med at kortlægge interessenterne. For det er dem, der er målgruppen for kommunikationen. Men der skal naturligvis ikke kommunikeres lige meget og på samme måde med alle interessenterne. Kommunikationen til den enkelte interessent afhænger bl.a. af vedkommendes forhåndsviden og holdning samt hvilke fordele/udbytte og hvilke ulemper/risici, interessenten får som følge af projektet.

Også interessents magt og indflydelse er en vigtig parameter for vurdering af, hvilken kommunikation der skal sættes i værk.

Se eksempler på vigtige interessenter i de fleste separeringsprojekter på næste side.....

De vigtigste interessenter og deres roller



Tjekliste til at kortlægge dit projekts interessenter

1. Lav en liste over de vigtigste interessenter og beskriv evt. deres roller eller relation til projektet, se ovenfor
2. Beskriv for hver interessent kort, hvilket udbytte/fordel og hvilke ulemper/tab/risiko interessenten kan få som følge af projektet
3. Beskriv hver interessents magt og indflydelse på projektet. Brug evt. en skala: Lille – mellem – stor
4. Vurdér for hver interessent, om det er nødvendigt at opdele interessenten i undergrupper. Kunder kan fx opdeles i "Kunder vi skal grave hos, kunder vi kommer til senere og øvrige kunder i kommunen, som ikke direkte bliver påvirket.

I eksemplet på de følgende sider er der også tilføjet en kolonne, hvor der er skrevet nogle umiddelbare kommentarer vedrørende kommunikationen. Det kan også gøres senere.

Eksempel på interessentanalyse

Interessent	Udbytte/fordele	Ulemper/Tab/Risiko	Indflydelse Magt	Kommunikations- mæssig håndtering
Borgere	Færre oversvømmelser (klima) Bedre badevand (klima og miljø) Fremtidssikret (Både ny kloak og ny vandledning) – gøres samtidig ved behov Positiv indflydelse på ejendomsvurdering, forsikringer etc.	Skader på husene Skader på planter etc. Skader på hegn, mure, skelting Adgang til huset Trafikgener / usikkerhed Støj og støv Forstyrrelser i renovation Skader på vej og opkørsler Skader på opkørsler Manglende vand i perioder Usikkerhed om fremtidige udgifter Kabelbrud (net, telefon etc.)	Mellem – stor, især under udførelsen	Aktuel Fyldestgørende Let forståelig Imødekommende Dialogbaseret Kommunikation Kampagne baseret på appel til samfundssind Informere ærligt på forkant om udfordringer/problemer og hvordan de undgås eller udbedres.

Eksempel på interessentanalyse

Interessent	Udbytte/fordele	Ulemper/tab/risiko	Indflydelse Magt	Kommunikations- mæssig håndtering
Alle borgere i kommunen	Hvornår er det min tur? Som borgere i fase 1	Hvornår er det min tur?	Lille -> mellem	Stille information til rådighed
Entreprenør	Komplicerede arbejdsgange Mulighed for gensalg i andre kommuner	Stor (negativ) opmærksomhed fra borgerne – koster tid Mere komplicerede arbejdsgange	Mellem – vigtig under udførelsen	Engagere dem aktivt i kommunikationen Dialog løbende
Kommunen (vej og miljø)	Mulighed for positiv omtale Mere ny asfalt Bedre afvanding af vejene Nyere anlæg	Negativ omtale Kompliceret sag (mere arbejde)	Stor	Kobling til klimaplan At adskille forsyningen og kommunen
Bestyrelsen	Mulighed for at står for succesfuld gennemførelse	Håndtering af kritiske kunder Holdes ansvarlig ved større fejl og øget utilfredshed med det videre forløb	Stor	Klædes på til at kunne kommunikere "rigtigt" i og omkring projektet

Eksempel på interessentanalyse

Interessent	Udbytte/fordele	Ulemper/tab/risiko	Indflydelse Magt	Kommunikationsmæssig håndtering
Pressen	Saftige historier (konflikt, sensation) Høj grad af aktualitet, væsentlighed og identifikation		Mellem – stor, afhænger af projektets forløb og vores relation til dem	Tæt dialog med pressen- involvere Proaktivt fodre dem med historier
Politikere	Positivt talerør Politisk mærkesag (måske) Stemmer	Vanskeligt stof Direkte henvendelser fra vrede borgere	Stor, især i de indledende faser. Lille, hvis alt går som det skal	Skal klædes grundigt på (som muligt)
Trafikanter i området inklusiv offentlige		Forringet fremkommelighed	Lille -> mellem	Skal varsles, informeres
Interesseorganisationer NGO'er	Miljøforbedring, bedre badevand, fiskeri		Mellem -> stor	Bruge dem aktivt/positivt i "story tellingen"
Forsikringsselskab			Lille	Dialog

3. Grundlæggende principper

... for god kommunikation

Hvad er god kommunikation?

Modtagerorienteret!!

Forståelig
For modtageren

Rettidig
For modtageren

Relevant
For modtageren

Tilstrækkelig
For modtageren

Leveret på en imødekommende måde
For modtageren

Når vi kommunikerer, er vi tilbøjelige til at glemme, at den vigtigste forudsætning for at modtagerne opfatter, det vi gerne vil have dem til at opfatte er, at vi skal kommunikere på DERES vilkår.

Eksempler på modtagerorienteret kommunikation

Vi gennemfører separatkloakering

Vi separerer kloaknettet og lægger ledninger i vejen

I planen fastlægges det, til hvilket niveau ledninger i kommunen skal dimensioneres



Teknisk og afsenderorienteret sprog (kommunikation)

Vi lægger et ekstra regnvandsrør i jorden

Vi lægger et ekstra rør til regnvand i jorden, så regnvand og spildevand kan løbe i hvert sit rør

I planen vil der stå, hvor store regnvandsrørene skal være her i kommunen

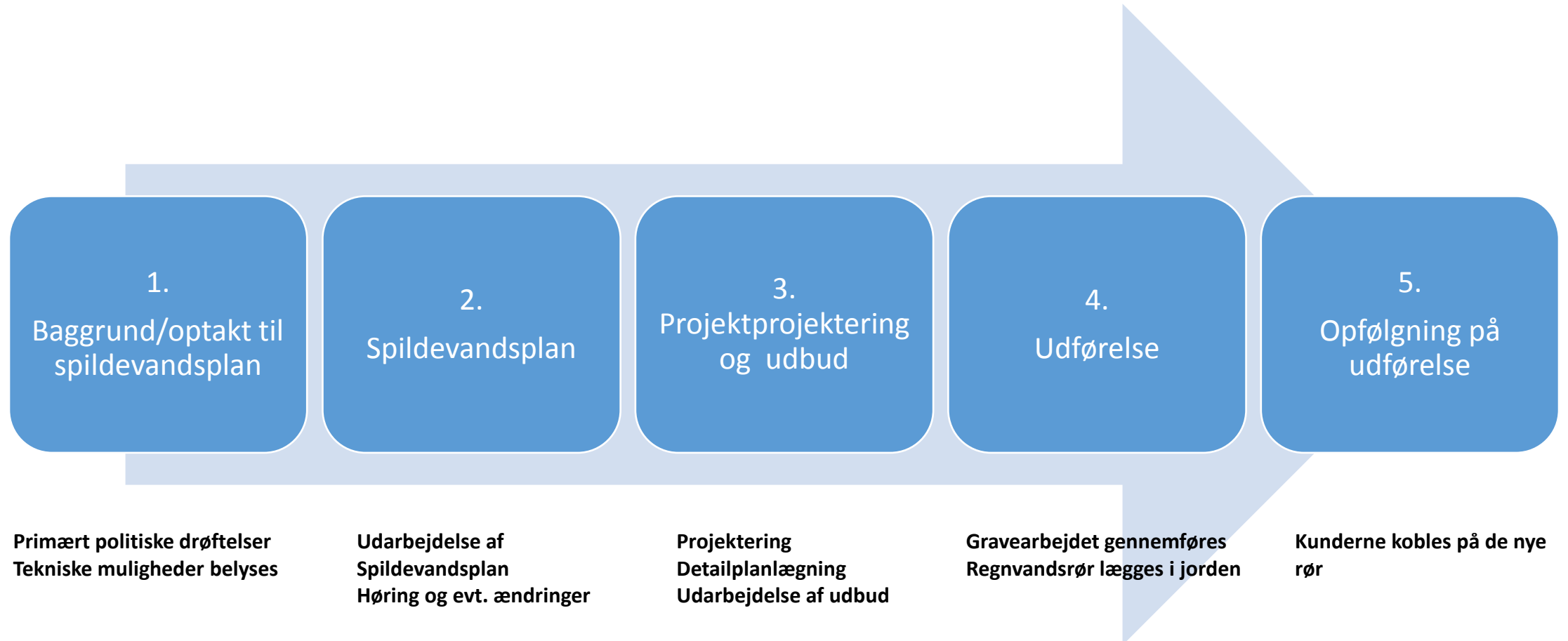


Enkelt og forståeligt sprog (kommunikation)

4. Faser i et separeringsprojekt

Hvad skal forsyningen kommunikere og til hvem?

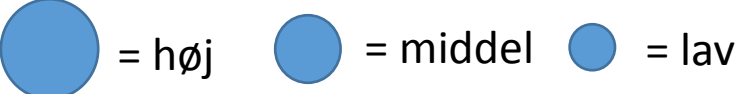
Faser i et typisk separeringsprojekt



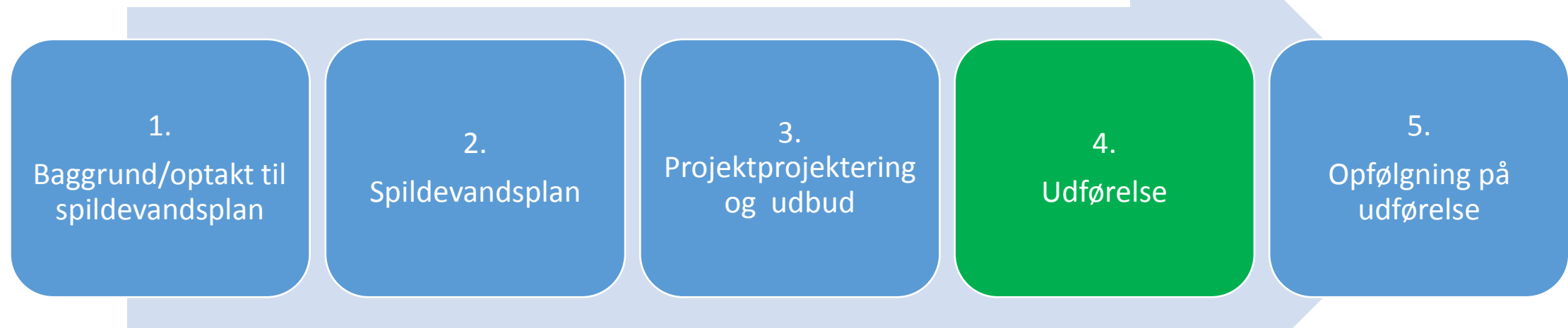
Intensiteten i kommunikationen med de vigtigste interessenter i hver fase

Interessenter	Baggrund/optakt til spildevandsplan	Spildevandsplan	Projektprojektering og udbud	Udførelse	Opfølgning på udførelse
Kunder	●	●	●	●	●
Myndigheder Kommunen	●	●	●	●	●
Lokale politikere	●	●	●	●	●
Pressen	●	●	●	●	●
Entreprenøren	●	●	●	●	●
Forsyningens medarbejdere	●	●	●	●	●
NGO'er*	●	●	●	●	●

* Herunder grundejerforeninger og lign.



Det er især under udførelsen af projektet, at kommunikationsindsatsen skal intensiveres



Hvad der sker:	Primært politiske drøftelser Tekniske muligheder belyses	Udarbejdelse af Spildevandsplan Høring og evt. ændringer	Projektering Detailplanlægning Udarbejdelse af udbud	Gravearbejdet gennemføres Regnvandsrør lægges i jorden Trafik omlægninger	Kunder kontaktes med opfordring/påbud om tilkobling til de nye rør
Forsynings Kommunikation:	Forsyningsselskabet bidrager med teknisk viden og vurderinger, baseret på indsamlede data, analyser og beregninger.	Forsyningsselskabet bidrager med teknisk viden og vurderinger	Forsyningsselskabet udarbejder kommunikationsplan for udførelsesfasen	Forsyningsselskabet kommunikerer løbende med projektets interessenter, især de berørte Kunder, pressen, entreprenøren, NGO'er og medarbejderne	Forsyningsselskabet kontakter kunder i forbindelse med deres tilkobling

4. Kommunikationen med....

Kunder

Kommunen

Lokale politikere

Pressen

Entreprenøren

Forsyningens medarbejdere

NGO'er

Kommunikation med kunderne

Det er især under udførelsen, at kunderne kommer i berøring med projektet. Og oftest er påvirkningen på kunderne ikke særligt positiv, set fra deres synspunkt. Det kan fx være.....

Udførelse

Trafikoplægninger, lukkede veje etc.

Besværet adgangen til deres grund

Skal tage stilling til evt. udgifter

Rod og jord på vejen i månedsvis

Skal forholde sig til noget for dem så
"fjernt" som kloakken

Får gravet dele af haven op

Revner og andre skader på deres hus

Ødelagte havefliser

Ødelagt hæk, træer og planter

Kommunikationen med kunderne kan være helt afgørende for projektets succes. Jo bedre kommunikationen tilrettelægges og gennemføres, jo større sandsynlighed er der for, at kunderne bærer over med de uundgåelige gener, de oplever.

Det her skal du tænke på, når du skal planlægge kommunikationen med kunderne

Tjekliste

1. Informer tidligt i forløbet om, hvad projektet går ud på. Det vil sige, senest når spildevandsplanen er vedtaget og projektet sættes i gang
2. Invitér til løbende dialog gennem hele projektforsløbet
3. Husk, at kunder er ikke specialister i kloakteknologi – for dem er fx en ledning, noget der sidder i en lampe! Og separering er, når ægteskabet er ved at gå i opløsning! – En skelbrønd lyder som noget med tør hovedbund! Brug deres ord i kommunikationen til dem!
4. Brug forskellige måder at kommunikere på: på skrift – tegninger – fotos – video osv. Kunder er ganske almindelige mennesker, der opfatter på vidt forskellige måder. Nogen læser godt, andre er bedre til at se billeder, andre igen vil helst have levende billeder
5. Overvurdér ikke kundernes viden om projektet og undervurdér ikke deres usikkerhed ved projektet.

Eksempler på god kommunikation med kunderne

Eksempel på brochure, som blev omdelt til alle husstande i det område, hvor projektet skulle gennemføres ca. 3 måneder før gravearbejdet blev sat i gang.

3-fløjet brochure med korte tekster, faktabokse fotos og tegninger



Eksempler på god kommunikation med kunderne

En Facebook side giver mulighed for at kommunikere med den stigende del af befolkningen, som er på de sociale medier. Det er flere og flere voksne, som dagligt bruger Facebook.

Kommunikationen her kan gøres både nærværende, åben, hurtig og giver mulighed for at dele relevante informationer til mange.



Eksempler på god kommunikation med kunderne

Eksempler på kortfattet kommunikation til kunder, om hvad de "svære" ord betyder.

Også gode eksempler på, hvordan man forklarer for kunderne, hvad de konkret skal gøre.

SÅDAN KOMMER DU VIDERE

Du skal altid benytte en autoriseret kloakmester, når du ændrer dit spildevandssystem. Vi anbefaler, at du kontakter flere autoriserede kloakmestre for at få den bedste løsning og pris.

Når vi er færdige med kloakfornyelsen ude i vejen, er der en forhøjet risiko for, at røtter kan søge hen imod dine private spildevandsledninger. Det er tilfældet, fordi de nye kloakledninger ude i vejen er tætte, mens dine ledninger kan ske at være utætte. Vi anbefaler, at du kontakter en autoriseret kloakmester - han kan hjælpe dig med at finde ud af, om spildevandsledningerne på din grund er tætte.

Hvor ligger ledningerne på din grund?
Hvis du skal bruge tegninger over, hvor ledningerne ligger på din grund, skal du henvende dig til Herning Kommunes byggesagsafdeling på telefon +45 96 28 80 40 eller pr. mail: byggesag@herning.dk. Du kan også finde dine tegninger på www.byggesager.herning.dk.

Du må gerne separere på egen grund nu!
Hvis du har planer om ny indkørsel, terrasse og lign. kan du med fordel separere på din grund, inden vi separerer kloakken i vejen. Så slipper du for senere at skulle grave den nye indkørsel op for at separere på din grund.


Nedsivning på egen grund
I nogle områder i Herning Kommune er det muligt at nedsive regnvandet på din egen grund - f.eks. i en faskine. Dette afhænger af jordbundsforholdene. Læs mere på: www.teknologisk.dk (søg på nedsivning af regnvand) eller kontakt din lokale kloakmester.



SEPARERET MED FASKINE. Regnvandet fra fald og fløvsel løber ned til regnvandsledningen ude i vejen og opsamles i en faskine, som er nedgravet på din grund. Spildevandet løber ud i spildevandsledningen ude i vejen og udløses til returvandsløbet.

Separering af kloak

Skelbrønd under kloakfornyelse



herning vand
- nye veje for vandet

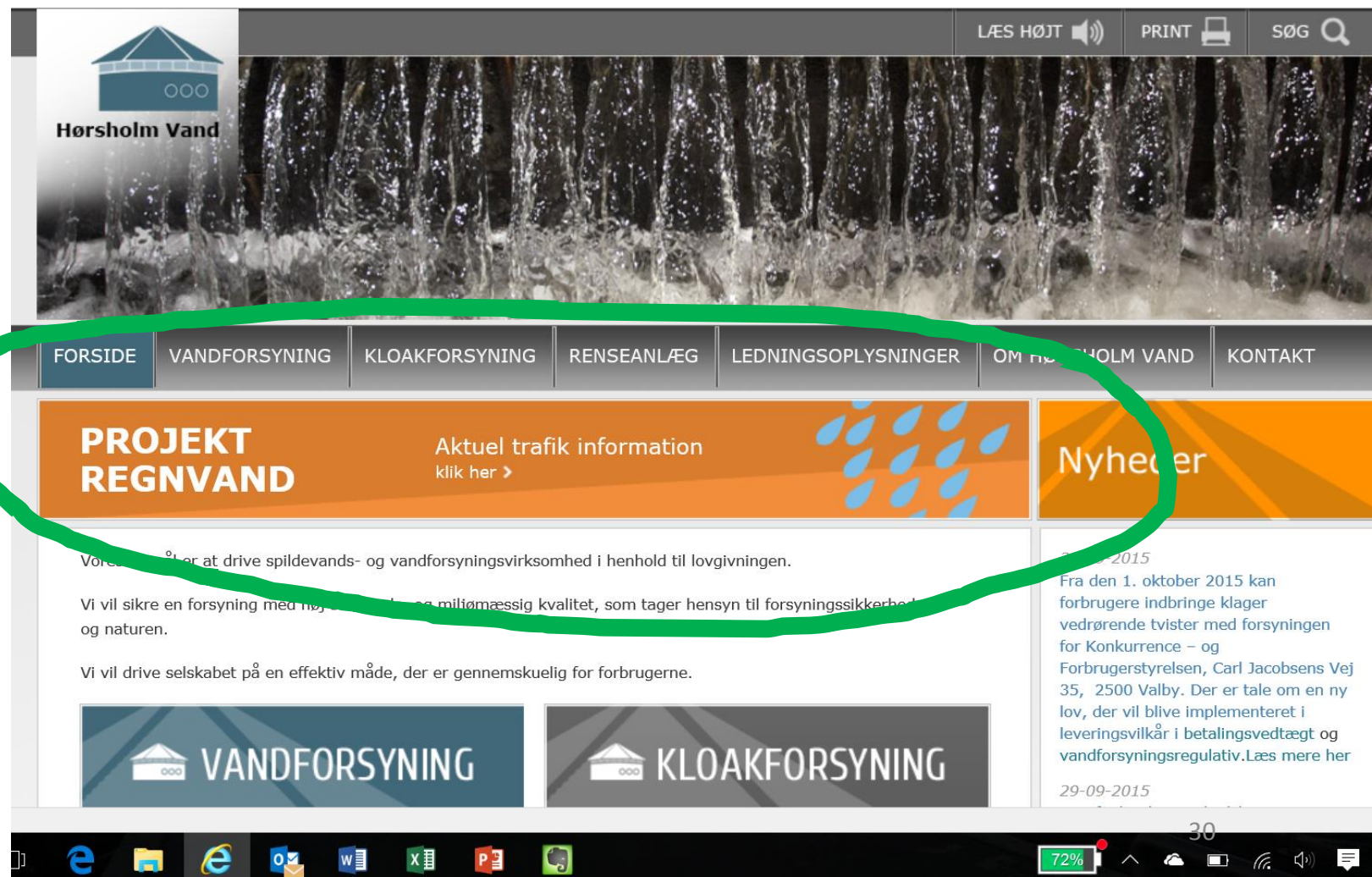
herning vand
- nye veje for vandet

Eksempler på god kommunikation med kunderne

En hjemmeside kan nå ud til mange på en gang med entydige og kontrollerbare budskaber

I dette eksempel har projektet fået et lidt mere mundret navn: "Projekt Regnvand"

Linket til hjemmesiden er placeret let tilgængeligt på forsiden af forsyningens hjemmeside



The screenshot shows the website for Hørsholm Vand. At the top left is the logo, a blue house icon with three circles below it, and the text "Hørsholm Vand". To the right of the logo are navigation links: "LÆS HØJT" with a speaker icon, "PRINT" with a printer icon, and "SØG" with a magnifying glass icon. Below the logo is a large image of water splashing. Underneath the image is a navigation menu with links: "FORSIDE", "VANDFORSYNING", "KLOAKFORSYNING", "RENSEANLÆG", "LEDNINGSOPLYSNINGER", "OM HØRSHOLM VAND", and "KONTAKT". A prominent orange banner is highlighted with a green circle. It contains the text "PROJEKT REGNVAND" in large white letters, followed by "Aktuel trafik information klik her >" and a graphic of blue raindrops. To the right of the banner is a section titled "Nyheder". Below the banner, there is a paragraph of text: "Vores mål er at drive spildevands- og vandforsyningsvirksomhed i henhold til lovgivningen. Vi vil sikre en forsyning med høj miljø- og miljømæssig kvalitet, som tager hensyn til forsyningssikkerhed og naturen. Vi vil drive selskabet på en effektiv måde, der er gennemsigelig for forbrugerne." At the bottom of the page, there are two buttons: "VANDFORSYNING" and "KLOAKFORSYNING", both with the house logo. The Windows taskbar is visible at the bottom of the screen, showing various application icons and a system tray with a battery level of 72% and the number 30.

Eksempler på god kommunikation med kunderne

På projektets egen side finder man bl.a. informationer om projektet og nyheder.

Der er her også mulighed for at tilmelde sig projektets nyhedsbrev

The screenshot shows a website for 'Projekt Regnvand'. At the top, there is a navigation menu with links: FORSIDE, VANDFORSYNING, KLOAKFORSYNING, RENSEANLÆG, LEDNINGSOPLYSNINGER, OM HØRSHOLM VAND, and KONTAKT. Below the navigation is a header for 'Projekt Regnvand' and a 'Nyheder' (News) section. The main content area features a large orange banner with the text 'PROJEKT REGNVAND' and a sub-header 'Velkommen til Projekt Regnvand.'. Below this, there is a paragraph of text: 'Projekt Regnvand er ét af de vigtigste projekter for alle i Hørsholm Kommune i de kommende år. Helt grundlæggende handler det om at løse en meget stor udfordring: At håndtere det regnvand, der falder i kommunen, så det bliver ledt væk fra vores huse og vores veje. Det er naturligvis ikke nogen ny udfordring. Men den er blevet større og større med årene. Af flere årsager. Dels er Hørsholm Kommune vokset eksplosivt inden for de seneste årtier. Det betyder blandt andet, at betydeligt flere husstande er blevet koblet på det eksisterende kloaksystem. Dels er meget store arealer i kommunen blevet "befæstet" (mere asfalt, flere sten og fliser, mere træ etc.).' To the right of the main content is a list of news items, each titled 'Projekt Regnvand Rungsted Nord 2015-2016'. At the bottom of the page, there is a button labeled 'ABONNER PÅ NYHEDER' (Subscribe to News), which is circled in green. A green arrow points from the text 'Der er her også mulighed for at tilmelde sig projektets nyhedsbrev' to this button. Another green arrow points from the text 'På projektets egen side finder man bl.a. informationer om projektet og nyheder.' to the 'Nyheder' section. A third green arrow points from the same text to the 'NYHEDER PROJEKT REGNVAND' link in the left sidebar.

Sådan skal det **IKKE** gøres!!!

Et eksempel på et informationsbrev

Orientering om separering på egen grund

Separatkloakering

XXXX Kommune har truffet beslutning om separatkloakering i dit område. Beslutningen træffes på baggrund af vurderinger af risikoen for oversvømmelser og udledning af urensset spildevand. Beslutningen hviler på vedtagelse af tillæg nr. 20 af den 6. maj 2014 til den gældende spildevandsplan. Kloaksystemet på din ejendom skal derfor separeres. Udgifter til separering på egen grund påhviler grundejeren. Der vil ikke blive stillet krav til borgere, der er omfattet af tillægget om at have separeret på egen grund før den 6. maj 2019. Et varsel om påbud pr. brev fra NNNNN Kommune vil tilgå grundejere 1 år før separeringen skal være gennemført. Tidsfrister for de områder, der er omfattet af XXXX Kommunes påbud fremgår af XXXXX Forsynings hjemmeside.

Borgere har også mulighed for at håndtere regnvand på egen grund via LAR løsninger, hvilket kan give ret til delvis refundering af tilslutningsbidrag. Grundejere som er omfattet af ejendomsskattelåneloven og som har nået folkepensionsalderen, modtager sociale pensioner eller er på efterløn kan via XXXXX Kommune ansøge om lån til udgifterne til udførelse af separatkloakeringen.

Fremsendelse til byggesagsafdelingen, XXXXXX Kommune af revideret kloaktegning efter separering på egen grund påhviler grundejeren.

Med venlig hilsen

Sådan skal det **IKKE** gøres!!!

Et eksempel på et informationsbrev

Orientering om separering på egen grund

Vanskeligt forståelig overskrift

Ingen forklaring på tekniske udtryk

Separatkloakering

XXXX Kommune har truffet beslutning om **separatkloakering** i dit område. Beslutningen træffes på baggrund af vurderinger af risikoen for oversvømmelser og udledning af urensset spildevand. **Beslutningen hviler på vedtagelse af tillæg nr. 20 af den 6. maj 2014** til den gældende spildevandsplan. Kloaksystemet på din ejendom skal derfor separeres. **Udgifter** til separering på egen grund påhviler grundejeren. Der vil ikke blive stillet **kra**v til borgere, der er omfattet af tillægget om at have separeret på egen grund før den 6. maj 2019. Et **varsel om påbud** pr. brev fra NNNNNN Kommune vil tilgå grundejere 1 år før separeringen skal være gennemført. Tidsfrister for de områder, der er omfattet af XXXX Kommunes påbud fremgår af XXXXX Forsynings hjemmeside.

Irrelevant info for modtageren i denne situation

Borgere har også mulighed for at håndtere regnvand på egen grund via LAR løsninger, hvilket kan give ret til delvis refundering af tilslutningsbidrag. Grundejere som er omfattet af ejendomsskattelåneloven og som har næet folkepensionsalderen, modtager sociale pensioner eller er på efterløn kan via XXXXX Kommune ansøge om lån til udgifterne til udførelse af separatkloakeringen.

Ubehagelige ord, som gør modtageren urolig

Fremsendelse til byggesagsafdelingen, XXXXXX Kommune af revideret kloaktegning efter separering på egen grund påhviler grundejeren.

Med venlig hilsen
Ingen afsnitsinddeling

Fremmedgørende "offentligt" sprog

Sådan kan det gøres

Orientering om fremtidig håndtering af regnvand og spildevand på egen grund

XXXXXX Kommune har besluttet at separere kloaksystemet i dit område. Formålet er at begrænse risikoen for oversvømmelser og udledning af urensset spildevand til vandløbene ved store regnskyl. Separering betyder, at regnvand (tag- og overfladevand) og spildevand, der før løb i samme rør, nu skal løbe i hvert sit rør, hvor regnvandet ledes til et nærliggende vandløb og spildevand ledes til rensningsanlægget.

Hvad betyder det for dig?

Beslutningen betyder også, at kloaksystemet på din ejendom skal separeres, således at regnvand og spildevand løber i hvert sit rør. Du skal selv betale for at separere vandet på din egen grund. Denne udgift skal du have mulighed for at spare op til. Derfor har byrådet i XXXXXXXX Kommune besluttet, at du skal have en frist på mindst 5 år fra den dag beslutningen blev taget af byrådet til at separere på din egen grund. Du får et varsel pr. brev fra kommunen 1 år, før du skal have gennemført separeringen. Det betyder, at der ikke vil blive stillet krav til dig om at have gennemført separeringen på din grund før tidligst den X. XXX 20XX.

Der er bydele og kvarterer, hvor fristen i praksis bliver længere end de 5 år (se figuren på side X). På XXXXX Forsynings hjemmeside, kan du se, hvilke områder, der kan forvente hvilken tidshorisont for et varsel fra kommunen.

Muligheder for nedsivning af regnvand i stedet for at lægge nye kloakrør på egen grund

I stedet for at aflede dit regnvand til det nye regnvandsrør kan du vælge at nedsive alt eller dele af regnvandet på din egen grund. Du har mulighed for at få en del af dit tilslutningsbidrag tilbage (de penge, du i sin tid har betalt for at blive tilsluttet kloaknettet), hvis du nedsiver alt dit regnvand. Retningslinjerne fremgår af XXXXXX Forsynings hjemmeside: www.xxxxxforsyning.dk (skriv "nedsivning" i søgefeltet). Her kan du også se den tidsfrist, du skal overholde for at få penge tilbage og du kan læse om, hvordan du skal forholde dig, hvis du ønsker at nedsive regnvand eller ønsker at vide mere om alternative løsninger til at bortlede regnvand på (skriv "Regnvand" i søgefeltet).

Lånemuligheder

XXXXXX Kommune kan yde lån til udgifterne til udførelse af separatkloakeringen, hvis du er omfattet af ejendomsskattelåneloven. Muligheden er dog begrænset til personer, som har nået folkepensionsalderen, modtager sociale pensioner eller er på efterløn. For yderligere information se www.XXXXXXXX.dk eller kontakt kommunens borgerservice på telefon XXXX XXXX.

Side 2

Kan jeg separere på min egen grund før tidsfristen?

Ja, kontakt en autoriseret kloakmester og hør om dine muligheder. Der er også en række andre fordele ved at renovere/separere afløbssystemet på egen grund i god tid før tidsfristen. Fordelene har vi skitseret her:

- En ejendom med et renoveret og separeret kloaksystem kan være lettere at sælge, og vil også have en højere værdi end en tilsvarende ejendom uden
- En ejendom med et renoveret og separeret kloaksystem har en bedre sikring mod rotter og oversvømmelser (men ikke en ultimativ garanti)
- Der er eksempler på, at forsikringselskaber sænker forsikringspræmien såfremt en ejendom er klimasikret. Se www.naturstyrelsen.dk eller www.bolius.dk (skriv "gratis klimatjek" i søgefelt) for at se mulighederne

Hvornår hører du nyt?

Hvis du ikke allerede har taget initiativ til at separere kloakken på din egen grund, vil du, ca. ét år før du skal have gennemført separeringen, modtage en varsling fra XXXXXX Kommune. Af varslingen vil det fremgå, at du bliver påbudt at separere kloaksystemet på din egen grund.

Spørgsmål

- Spørgsmål vedrørende tidsfrist, påbud, spildevandsplan og nedsivning, kontakt NNNN NNNN, XXXXXXXX Kommune på telefon XXXX XXXX
- Ved spørgsmål om kloaktegning vedrørende din grund kan du kontakte byggesagsafdelingen, XXXXXX Kommune på mail xxxxxxx@XXXXXX.dk eller på telefon XXXX XXXX
- Spørgsmål af praktisk karakter, f.eks. pris for separering mv., kontakt autoriseret kloakmester
- Spørgsmål i øvrigt, kontakt XXXXXXXX Forsyning på telefon XXXX XXXX

Nyhedsmail

Du kan på www.NNNNNNVand.dk tilmelde dig en enten en nyhedsmail med generelle nyheder eller en nyhedsmail målrettet de enkelte kloakprojekter/delområder.

Til supplerende information vedlægges folderne "Skal du bygge om?" og "Separering af kloak".

Med venlig hilsen

Sådan kan det gøres

Fremtidig håndtering af regnvand og spildevand på din grund

XXXXXX Kommune har besluttet at separere kloaksystemet i dit område. Formålet er at begrænse risikoen for oversvømmelser og udledning af urensset spildevand til vandløbene ved store regnskyl. Separering betyder, at regnvand (tag- og overfladevand) og spildevand, der før løb i samme rør, nu skal løbe i hvert sit rør, hvor regnvandet ledes til et nærliggende vandløb og spildevand ledes til rensningsanlægget.

Forklaring på hvad separering betyder

Ordet rør er lettere at forstå end ledning i forbindelse med vand

Hvad betyder det for dig?

Beslutningen betyder også, at kloaksystemet på din ejendom skal separeres, således at regnvand og spildevand løber i hvert sit rør. Du skal selv betale for at separere vandet på din egen grund. Denne udgift skal du have mulighed for at spare op til. Derfor har byrådet i XXXXXXX Kommune besluttet, at du skal have en frist på mindst 5 år fra den dag beslutningen blev taget af byrådet til at separere på din egen grund. Du får et varsel pr. brev fra kommunen 1 år, før du skal have gennemført separeringen. Det betyder, at der ikke vil blive stillet krav til dig om at have gennemført separeringen på din grund før tidligst den X. XXX 20XX.

Tager udgangspunkt i borgerenes situation

Der er bydele og kvarterer, hvor fristen i praksis bliver længere end de 5 år (se figuren på side X). På XXXXX Forsynings hjemmeside, kan du se, hvilke områder, der kan forvente hvilken tidshorisont for et varsel fra kommunen.

Muligheder for nedsivning af regnvand i stedet for at lægge nye kloakrør på egen grund

I stedet for at aflede dit regnvand til det nye regnvandsrør kan du vælge at nedsive alt eller dele af regnvandet på din egen grund. Du har mulighed for at få en del af dit tilslutningsbidrag tilbage (de penge, du i sin tid har betalt for at blive tilsluttet kloaknettet), hvis du nedsiver alt dit regnvand. Retningslinjerne fremgår af XXXXXX Forsynings hjemmeside: www.xxxxxforsyning.dk (skriv "nedsivning" i søgefeltet). Her kan du også se den tidsfrist, du skal overholde for at få penge tilbage og du kan læse om, hvordan du skal forholde dig, hvis du ønsker at nedsive regnvand eller ønsker at vide mere om alternative løsninger til at bortlede regnvand på (skriv "Regnvand" i søgefeltet).

Undgår at bruge det tekniske udtryk LAR

Lånemuligheder

XXXXXX Kommune kan yde lån til udgifterne til udførelse af separatkloakeringen, hvis du er omfattet af ejendomsskattelåneloven. Muligheden er dog begrænset til personer, som har nået folkepensionsalderen, modtager sociale pensioner eller er på efterløn. For yderligere information se www.XXXXXXX.dk eller kontakt kommunens borgerservice på telefon XXXX XXXX.

Gode muligheder for at søge mere info

Teksten er brudt i mindre bidder med forklarende overskrifter

Skrevet i en venlig og imødekommende tone

Side 2

Besvarer en række af de spørgsmål, som mange borgere sandsynligvis vil have, når de læser brevet.

Kan jeg separere på min egen grund før tidsfristen?

Ja, kontakt en autoriseret kloakmester og hør om dine muligheder. Der er også en række andre fordele ved at renovere/separere afløbssystemet på egen grund i god tid før tidsfristen. Fordelene har vi skitseret her:

- En ejendom med et renoveret og separeret kloaksystem kan være lettere at sælge, og vil også have en højere værdi end en tilsvarende ejendom uden
- En ejendom med et renoveret og separeret kloaksystem har en bedre sikring mod rotter og oversvømmelser (men ikke en ultimativ garanti)
- Der er eksempler på, at forsikringselskaber sænker forsikringspræmien såfremt en ejendom er klimasikret. Se www.naturstyrelsen.dk eller www.bolius.dk (skriv "gratis klimatjek" i søgefelt) for at se mulighederne

Hvornår hører du nyt?

Hvis du ikke allerede har taget initiativ til at separere kloakken på din egen grund, vil du, ca. ét år før du skal have gennemført separeringen, modtage en varsling fra XXXXXX Kommune. Af varslingen vil det fremgå, at du bliver påbudt at separere kloaksystemet på din egen grund.

Spørgsmål

- Spørgsmål vedrørende tidsfrist, påbud, spildevandsplan og nedsivning, kontakt NNNN NNNN, XXXXXXXX Kommune på telefon XXXX XXXX
- Ved spørgsmål om kloaktegning vedrørende din grund kan du kontakte byggesagsafdelingen, XXXXXX Kommune på mail xxxxxxx@XXXXXX.dk eller på telefon XXXX XXXX
- Spørgsmål af praktisk karakter, f.eks. pris for separering mv., kontakt autoriseret kloakmester
- Spørgsmål i øvrigt, kontakt XXXXXXXX Forsyning på telefon XXXX XXXX

Tydlig guidning

Nyhedsmail

Du kan på www.NNNNNNVand.dk tilmelde dig en enten en nyhedsmail med generelle nyheder eller en nyhedsmail målrettet de enkelte kloakprojekter/delområder.

Til supplerende information vedlægges folderne "Skal du bygge om?" og "Separering af kloak".

Med venlig hilsen

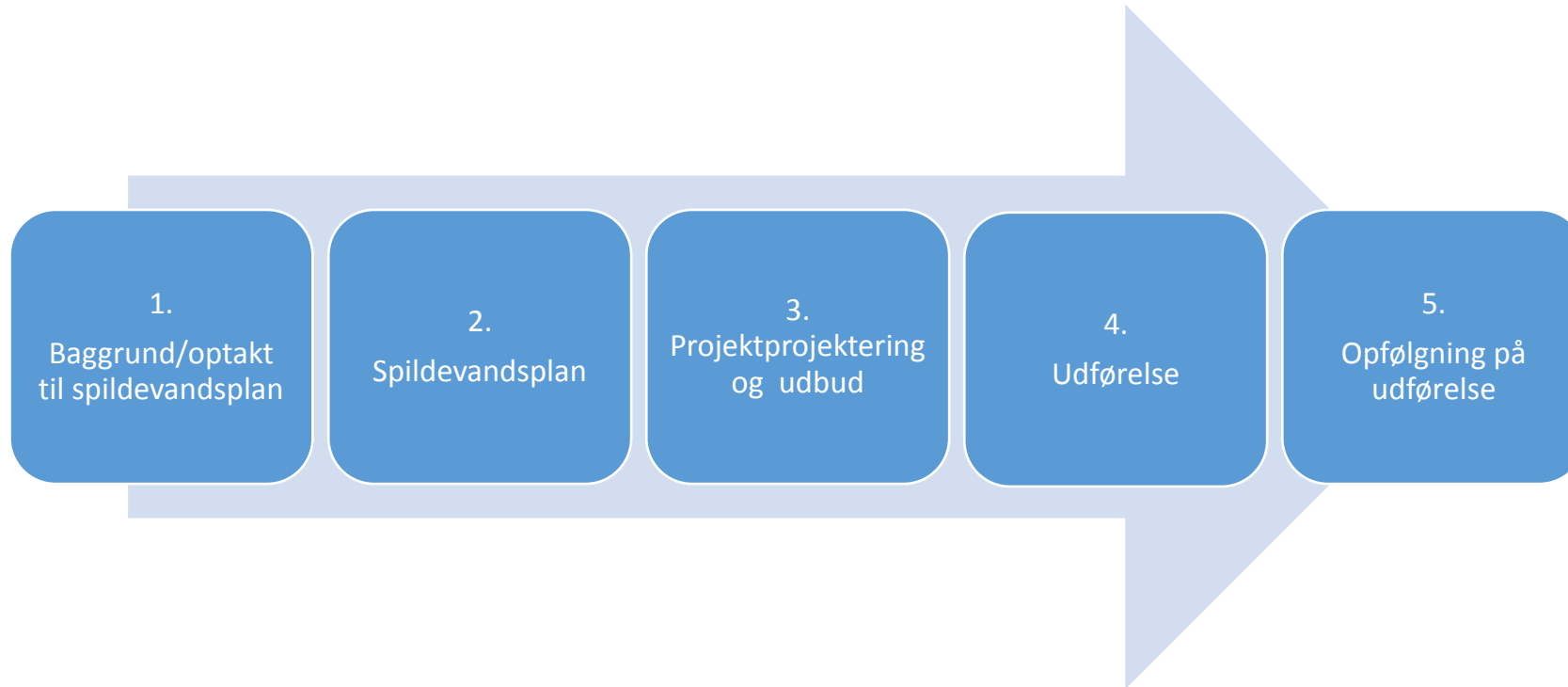
Her kan man finde en visuel forklaring

Tjekliste, når du skal lave en kommunikation:

- ✓ Sæt dig i kundens sted
- ✓ Undgå tekniske fagudtryk eller forklar dem
- ✓ Vær så kort og præcis som muligt
- ✓ Vær så fyldestgørende som muligt
- ✓ Tag udgangspunkt i hvad kunderne ved (evt. fra sidste kommunikation)
- ✓ Brug så vidt muligt både skrift, tegninger og fotos
- ✓ Vær imødekommende
- ✓ Brug et let tilgængeligt og ligefremt sprog (tæt på talesprog)
- ✓ Overvej at kalde projektet noget andet end SEPERATKLOAKERING!!

Kommunikation med myndighederne/kommunen

Forsyningen vil være i løbende kontakt med kommunen under i hele projektforsløbet.



Kommunikationen med myndighederne/kommunen er væsentlig for at sikre, at der er klarhed om hvem, der er ansvarlig og udførende for hvad i de enkelte faser. Oftest er det Miljøafdelingen og Vej- og Parkafdelingen hos kommunen, der er de primære samarbejdspartnere.

Kommunikation med myndighederne/kommunen

Baggrund/optakt
til spildevandsplan

Spildevandsplan

Forsyningen bør aktivt tage initiativ til at sikre, at myndighederne får den nødvendige viden og de rigtige data, som de skal bruge især i de første faser med optakt til spildevandsplan og selve udformning og vedtagelse af spildevandsplanen. Her lægges fundamentet for det arbejde, som forsyningen senere skal udføre. Forsyningen vil i disse faser foretage dataindsamling, lave beregninger samt gennemføre analyser og formidle resultaterne videre til kommunen.

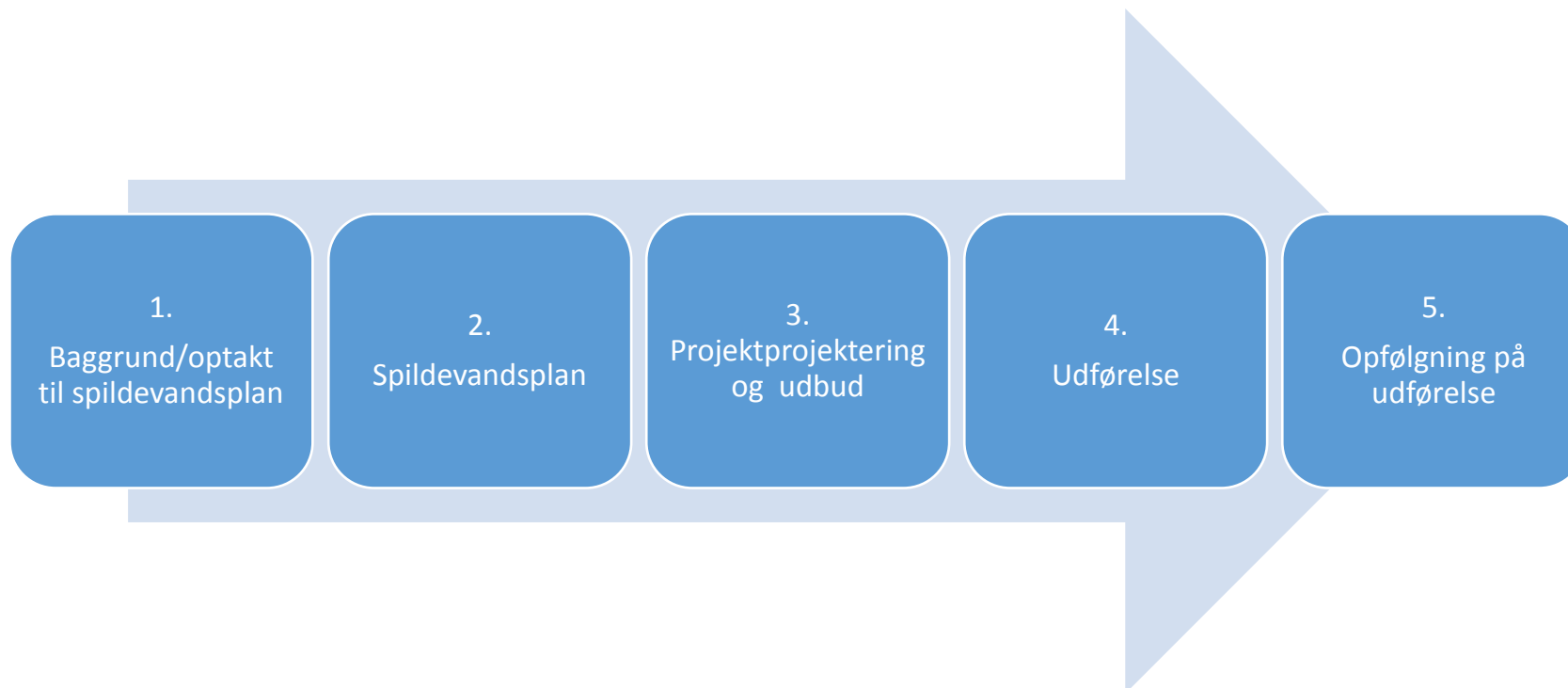
Under selve udførelsen af projektet er det vigtigt med en tæt kommunikation med kommunen blandt andet om trafikomlægninger som følge af gravearbejdet, idet det er kommunen, der har ansvaret for at beslutte trafikomlægninger.

Et godt råd er tidligt i forløbet at få aftalt ansvars- og rollefordelingen mellem forsyningen og kommunen.
Kort sagt: Hvem gør Hvad!

Tjekliste for kommunikation med myndigheder/kommunen

- ✓ Har kommunen fået alle relevante data, beregninger, analyser mm. til brug for spildevandsplanen?
- ✓ Er der aftalt en klar arbejdsdeling med kommunen om, hvem der kommunikerer om hvad under gennemførelsen af projektet?
- ✓ Er der aftalt en klar ansvars- og rollefordeling med kommunen om, hvem der har ansvar for hvad under gennemførelsen af projektet?
- ✓ Er det fastlagt, hvem der er kontaktpersoner for hvad både i forsyningen og kommunen?
- ✓ Er det fastlagt, hvornår der skal laves fælles kommunikation med fx borgerne undervejs i projektet?
- ✓ Er der etableret en fast mødestruktur, hvor kommunen og forsyningen mødes jævnligt for at følge op på, koordinere og planlægge aktiviteter, herunder kommunikationen, i projektet?

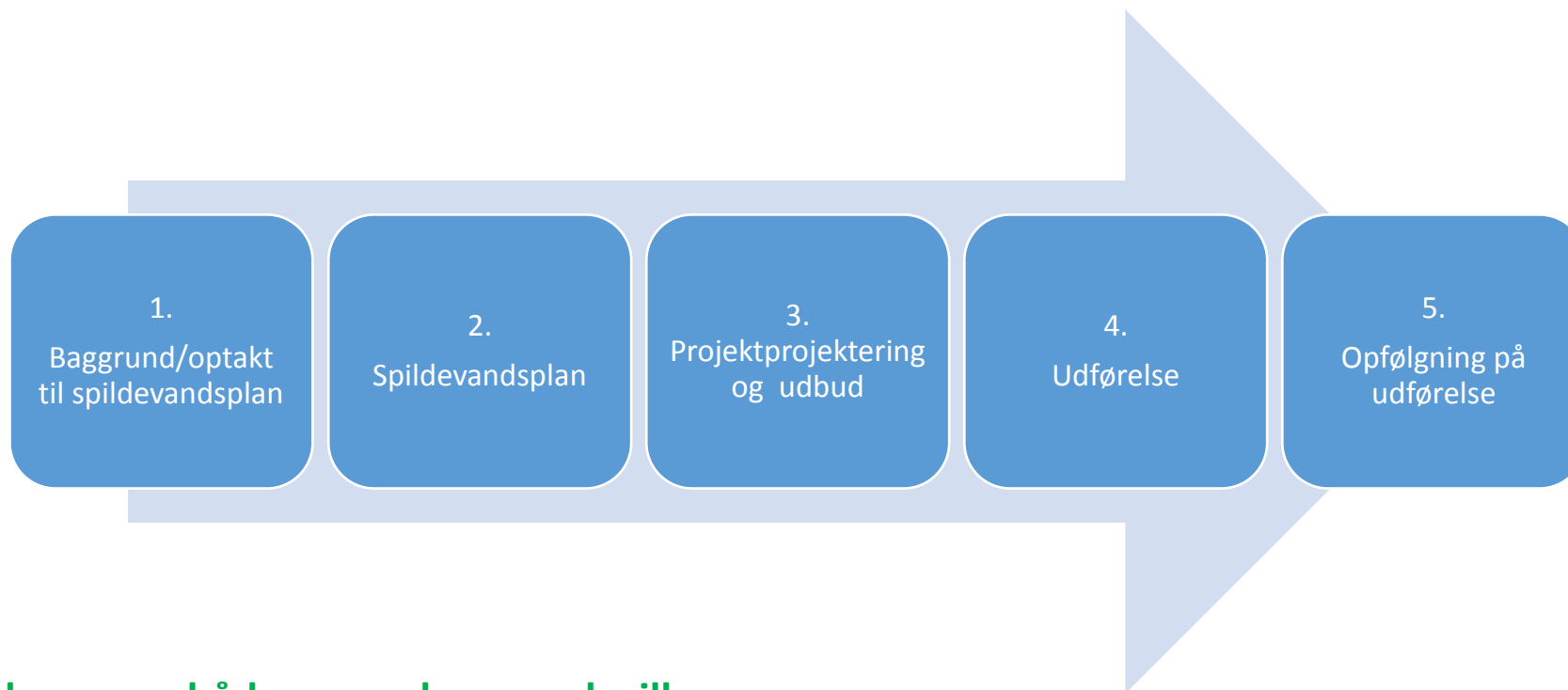
Kommunikation med lokale politikere



Kommunikationen fra forsyningen med de lokale politikere vil i de fleste tilfælde ikke være ret omfattende. Men husk, at et separatkloakeringsprojekt ofte er en upopulær sag for en politiker, da den medfører, at borgerne skal have "penge op af lommen".

Hvis projektet går, som det skal, vil forsyningens rolle i forhold til politikerne være at give dem de informationer, de har brug for i deres politiske virke. Forsyningen skal holde sig politisk neutral. I de fleste tilfælde vil det være forsyningens ledelse, der tager sig af kontakten til politikerne.

Kommunikation med pressen

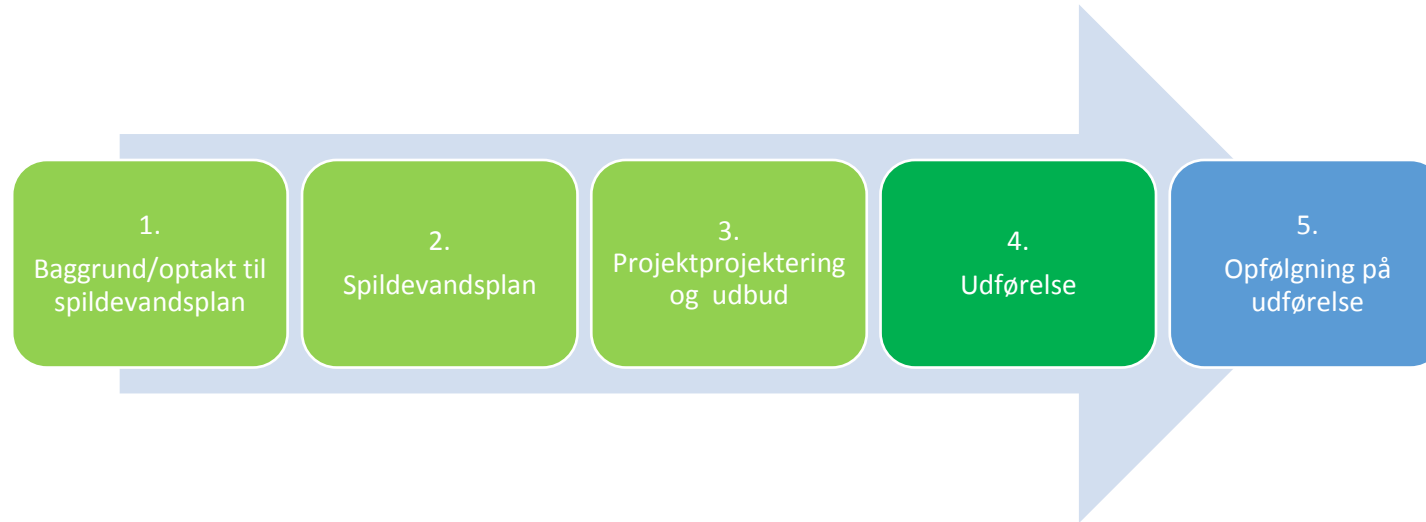


Pressen kan være både en med- og modspiller.

Pressen ser sin egen rolle som at være "demokratiets vogter" og "den lille mands stemme".

Når alt går, som det skal, er alle glade. Men går noget galt i projektet, så vil pressen, ligesom alle andre interessenter, reagere på baggrund af den relation, de har med forsyningen, og den viden de har om projektet. Derfor er det vigtigt at opbygge og vedligeholde en god relation til i hvert fald de lokale medier fra projektets start.

Kommunikation med pressen



Pressen er interesseret i historier, der indeholder konflikter og problemer, gerne med borgere, der er kommet i klemme eller blevet udsat for ubehageligheder, gener eller uretfærdig behandling fx fra forsyningen.

Men de skildrer også gerne usædvanlige eller ”skæve” begivenheder fra en verden, som deres læsere normalt ikke ser. Fx hvordan det rene vand kommer ud af vandhanen, og hvad der bliver af spildevandet. Forsyn derfor løbende de lokale medier med gode historier, inviter dem på rundvisning på renseanlægget, giv dem facts om vandmængder, rør længder osv. Vær ikke bange for at fortælle om problemer, som forsyningen har løst undervejs i projektet.

HUSK: Det er langt bedre at tage fat i pressen selv frem for at blive ringet op af dem uden at være forberedt!

Kommunikation med pressen

Et eksempel på en historie leveret til et lokalt medie med foto

Hvorfor graves der så meget for tiden?

Gravearbejde i Kertinge.

Michael Høj-Larsen.

Kerteminde Forsyning er i fuld gang med at renovere kloakledninger og separerer ved samme lejlighed spildevand og regnvand, så det fremover løber i to separate systemer, skriver Michael Høj-Larsen, direktør i Kerteminde Forsyning.

Kloakledningerne er mange steder i kommunen nedslidte og har ikke kapacitet til at håndtere den mængde regnvand, der falder i dag som følge af klimaforandringerne. Derfor fremtidssikrer vi vores anlæg og minimerer derved risikoen for oversvømmelse af veje og kældre. De gamle fællessystemer har endvidere nødoverløb til vandløb, fjorde og søer, der så udsættes for forurening. Den reducerede forurening af vandløb, fjorde og søer fremkommer ved at vi fremover ikke i forbindelse med skybrud får overløb af spildevand direkte ud i vandløb, fjorde og søer.

Da vi tilbage i 2012 lavede strategiplanen vedrørende fornyelse, tætning og separering af vores spildevandssystem var ca. 75 % af det spildevand vi pumpede til vores rensningsanlæg rent regnvand, som uproblematisk kan ledes direkte til vandløb, fjorde eller søer, ude i det område eller den landsby, hvor regnvandet er faldet.



Fra de områder der ligger længst væk fra vores rensningsanlæg bliver noget af spildevandet pumpet gennem 8 pumpestationer og bl.a. ført under Kerteminde Fjord. Spildevandet bliver herefter cirkuleret rundt i rensningsanlægget og beluftet, inden det via 3 pumpestationer bliver ledt langt ud i Storebælt. Denne proces bruger rigtig meget energi, som vi gerne vil spare. Derved sparer vi både på driftsomkostningerne, og miljøet bliver sparet for en hel del CO2-udslip.

Allerede i dag er ca. 66 % af de kloakerede områder separatkloakeret og det er Kerteminde Forsynings strategi, at vi på langt sigt skal separatkloakere hele kommunen og derved bliver mange grundejere før eller siden involveret i opgaven. Det er den enkelte grundejer der selv skal sørge for, at separatkloakeringen bliver gennemført på sin egen grund, og grundejeren betaler selv for ændringerne på egen grund.

Arbejdet skal udføres af en autoriseret kloakmester og grundejeren skal overveje hvilke løsninger han eller hun vil vælge. Spildevandet skal som altid ledes til vores spildevandsledninger i offentlig vej. Ligeledes tilbyder vi at modtage regnvandet, og det leder vi til nærmeste vandløb, fjord eller sø. Men regnvandet kan i mange tilfælde med fordel ledes til faskiner på egen grund. En faskine er en slags nedsivningsbrønd, som opsamler regnvandet, hvorefter det langsomt siver ned i undergrunden.

Kommunikation med pressen

Eksempel fortsat....



Michael Høj-Larsen

I forbindelse med et separeringsprojekt opkræver vi ikke nogen form for nyt eller supplerende tilslutningsbidrag hos grundejere. Grundejeren skal udelukkende bære de ændringer, der skal gennemføres inde på egen grund.

Separering af kloakkerne er dog en stor og meget dyr opgave, så strategien kommer til at række et stykke ind i fremtiden. Vi skal i perioden fra 2015 til 2017 separere områderne Kertinge, Kølstrup, Viby, Drigstrup, Rynkeby, Mesinge og Dalby. Og vi regner med, at vi efterfølgende skal arbejde videre i bl.a. Revninge, Hølev, Bækskov, Vejrplund, Birkende, Marslev og nogle ældre byområder i Kerteminde, Langeskov og Munkebo.

Mange har måske allerede bemærket, at pt. graves og arbejdes intenst i Kølstrup og Kertinge, hvor projektet skrider rigtig godt fremad. Vi har gennem informationsmøder, udsendt informationsmateriale og jævnlige infomails informeret vores kunder om projektet.

Men det gode projektforløb skyldes i høj grad også beboerne i Kølstrup og Kertinge som har været meget tålmodige, fleksible og er gode til at komme til os med spørgsmål, hvis der er noget de synes uklart eller ulogisk – Så tak til alle jer ovre i Kølstrup og Kertinge for jeres positive tilgang til forandringerne.

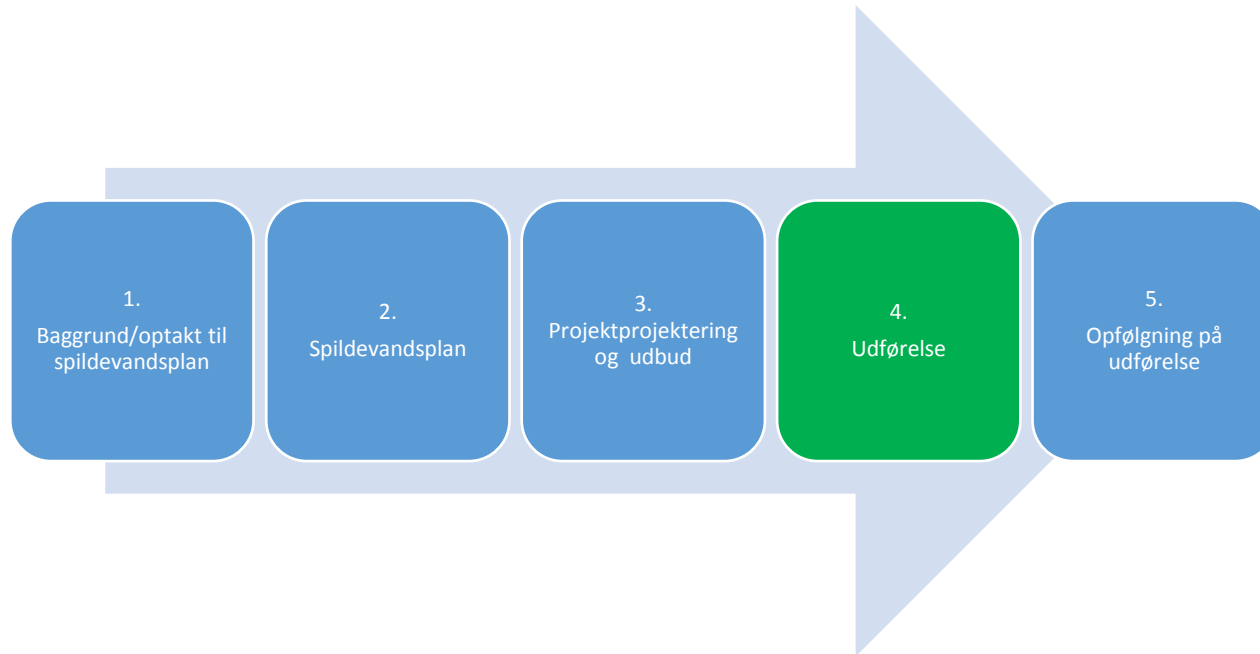
Resultaterne er heldigvis allerede ved at vise sig, da vi sidste år havde reduceret vores andel af regnvand i spildevandssystemet fra tidligere 75 % og til ca. 65 % i dag, og vi har i samme periode reduceret vores elforbrug til spildevandspumperne med ca. 15 – 20 %.

Kerteminde Forsyning A/S, Michael Høj-Larsen

Tjekliste for kommunikation med pressen

- ✓ Etablér en god kontakt til den/de journalister, der plejer at skrive om forsyningen eller om relaterede forhold
- ✓ Sørg for at journalisten har god viden om forsyningen, og det arbejde I udfører for kommunens borgere – invitér dem på rundvisning
- ✓ Giv journalisterne en indføring i de formelle rammer, som en forsyning fungerer under, så de ved det til den dag, der opstår en kritisk sag
- ✓ Invitér journalisterne til fx åbent hus, projektopstart, åben skurvogn eller kort sagt hver gang, der er en milepæl i projektet
- ✓ Forsyn journalisterne løbende med historier fra projektet, husk også de mindre gode, og hvordan I håndterede dem
- ✓ Skriv jeres pressemeddelelse på en måde, så journalisten vil kunne bruge teksten stort set direkte. Dermed letter I journalistens arbejde
- ✓ Vælg én og kun én talsperson fra forsyningen, som tager sig af alle pressesager. Vedkommende kan så vælge at overlade det til en anden medarbejder, hvis det giver mening.

Kommunikation med entreprenøren



Entreprenøren er den repræsentant for projektet, som kunden ser mest til under udførelsen. Entreprenørens optræden overfor kunderne (på gravemaskinerne og på vejene) påvirker kundernes samlede opfattelse af projektet. Det er derfor særdeles vigtigt at have aftalt klare retningslinjer for entreprenørens optræden og kommunikation med kunderne.

Tjekliste for kommunikation med entreprenøren

- ✓ Informér entreprenøren om, hvordan I ønsker kommunikationen skal være med kunderne
- ✓ Skriv eventuelt i udbudsmaterialet, hvilke krav I har til entreprenørens kommunikation, og/eller hvordan I løbende vil følge op på og koordinere kommunikationen med entreprenøren, fx ved jævnlige møder
- ✓ Læg kommunikation ind som fast punkt på byggemøderne, fx om trafikoplægninger
- ✓ Aftal eventuelt, at forsyningen tager sig af den skriftlige kommunikation
- ✓ Hjælp entreprenøren med kommunikationen i de situationer, hvor der er opstået akutte problemer.

Kommunikation med forsyningens medarbejdere



Medarbejdernes kommunikation på fx telefon og mail har stor indflydelse på kundernes opfattelse af forsyningen og dermed projektet.

Der skal være sammenhæng i den kommunikation, forsyningen udfører.

De principper, der er gældende for den formelle kommunikation på hjemmesiden, på facebookside, i brochurer og breve, skal også gælde når det er medarbejderne, der kommunikerer.

Uanset hvordan man "møder" forsyningen, skal man få den samme oplevelse af, hvordan forsyningen kommunikerer. Det skaber tryghed og troværdighed.

Det virker simpelthen professionelt!

Kommunikation med forsyningens medarbejdere – et eksempel

En måde at arbejde med det på er ved at gøre det tydeligt, på hvilken måde forsyningen vil kommunikere på. I eksemplet her har forsyningen fastlagt 5 principper, som skal gælde al kommunikation, også medarbejdernes.

Principperne er drøftet med alle medarbejdere, så de forstår, hvad der ligger i dem og overalt på forsyningens arbejdspladser hænger plakater med de fem principper, og hvad de betyder i praksis.

Vi bruger et mundret sprog uden fagtermer.

Vores kommunikation er venlig og empatisk

Vi søger så vidt muligt dialog i kommunikationen med vores kunder.

Kunderne får informationer, når de har brug for det. Og de kan få fat i os, når de har brug for det

Kunderne får eller har mulighed for at få de informationer, de har brug for

KOMMUNIKATIONSPRINCIPPER

Dialogbaseret

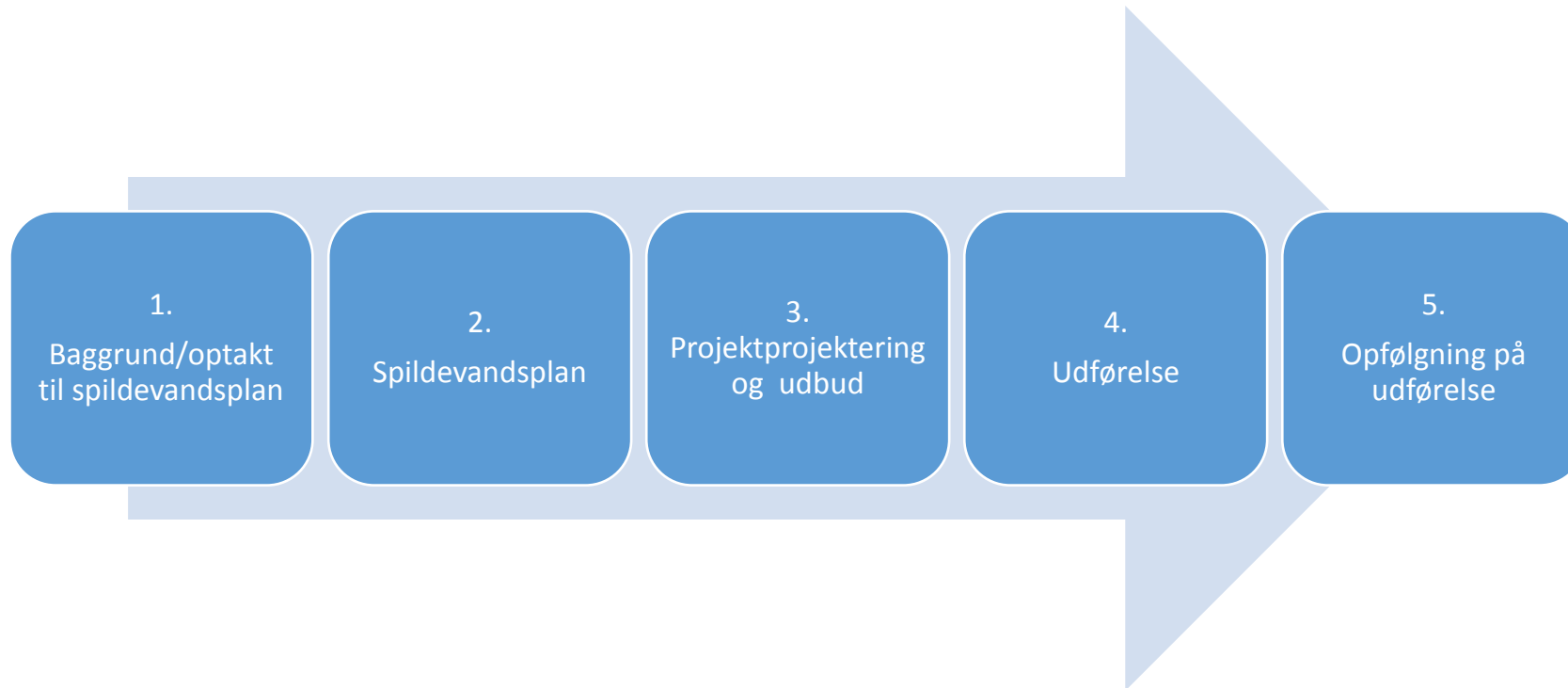
Aktuel

Fyldestgørende

Forståelig

Imødekommende

Kommunikation med NGO'er



Kommunikation med NGO'er

NGO'er kan være en mangfoldig gruppe. Lige fra lokale miljøorganisationer til grundejerforeninger og sølaug. Også her gælder det om at sætte sig i den pågældende NGOs opfattelse af projektet.

Miljøorganisationen bekymrer sig ikke om økonomien, men om risikoen for forurening og andre påvirkninger af miljøet. De vil ofte være aktive allerede i de første faser af projektet, hvor spildevandsplanen bliver til.

Grundejerforeningen har i mange tilfælde de samme interesser som kunderne og kan med fordel bruges som en vej ind til kunderne fx ved at kommunikere tæt med formanden for foreningen. De vil ikke mindst være "oppe på tæerne" i udførelsesfasen, men husk at tage dem med meget tidligere.

HUSK, at NGO'er repræsenterer et sæt af interesser og ofte er drevet af ildsjæle der, hvis de føler at deres sag bliver skadet eller angrebet, vil reagere kraftigt, og at det kan komme til at koste meget tid og ressourcer at få genskabt tillid og forståelse.



6. Hvilke medier kan vi bruge?

Og til hvad?

Tjekliste: Mediers styrker og svagheder

Medie/kanal	Styrker	Svagheder
Hjemmeside	Når mange samtidigt og hurtigt Kan forberedes grundigt Budskabet bliver entydige og kontrollerbare	"Træk" medie Kræver at modtager søger derind Ikke mulighed for direkte feedback
Brev	Seriøst Kan forberedes grundigt	Formelt og langsomt Ikke mulighed for direkte feedback Ikke god til alle målgrupper
Brochure	Mange layout muligheder Kan distribueres direkte til modtager	Kan opfattes som reklame Langsomt Ingen mulighed for feedback
Mail	Kan nå mange samtidigt Hurtigt både til mange og enkeltpersoner Mindre formelt Kan evt. tilpasses målgruppen Evt. mulighed for feedback	Feedback muligheden kan være lidt langsommelig, hvis modtageren ikke ser mailen med det samme Ikke god til alle målgrupper
SMS	Meget hurtig Kan lede målgruppen hen til yderligere info God til unge mennesker God til hastebeskeder	Kan kun rumme korte beskeder Kan virke overfladisk Ikke 100% god til alle aldersgrupper – rammer ikke de ældste kunder

Tjekliste: Mediers styrker og svagheder

Medie/kanal	Styrker	Svagheder
Nyhedsbrev	Som hjemmeside "Tryk" medie – kommer direkte i indboksen	Ikke mulighed for direkte feedback Kan virke som junkmail
Magasin	Som brochure Kan gå i dybden God til mere kompleks kommunikation Kan pakkes "lækkert" ind	Langsomt Ingen mulighed for feedback Kan virke lidt for "poleret", som reklame Dyrt
Borgermøde	Direkte feedback Mulighed for diskussion og afklaring Signalerer åbenhed (alt efter form)	Vanskeligt at "styre" budskaberne Rammer ikke alle Det tavse flertals stemme overhøres Kommer ikke i dybden
Vejmøder/ Møde med mindre grupper	Som borgermøde Lettere at "styre" udfaldet	Tidskrævende
Møde 1-1/"Hjemmebesøg"	Som møde med mindre gruppe Mulighed for at komme i dybden Med konkrete problemer/temaer	Tidskrævende
Telefon	Som møde 1-1	Tidskrævende Kropssproget mangler Skaber lidt afstand
Åbent hus arrangementer	Direkte feedback Mulighed for diskussion og afklaring Signalerer åbenhed (alt efter form)	Kræver en vis planlægning Når kun dem, der kommer

7. Hvad indeholder en kommunikationsplan?

Indholdet i en kommunikationsplan

Hvorfor overhovedet lave en kommunikationsplan, kan man være fristet til at spørge.

En kommunikationsplan er et redskab til at sikre, at den rigtige kommunikation kommer ud til de rigtige målgrupper med de rigtige budskaber på det rigtige tidspunkt og på den rigtige måde. Med andre ord vil man ved at lave en kommunikationsplan sikre sig, at man bruger de sparsomme ressourcer så effektivt som muligt. Lige som alle andre former for planer.

Tjekliste for hovedelementer i en kommunikationsplan:

- | | |
|-----------------------------|------------------------------------|
| ✓ Målet med kommunikationen | Hvad vil vi opnå |
| ✓ Målgruppe | Hvem vil vi kommunikere med |
| ✓ Kanaler/medier | Hvordan vil vi nå målgrupperne |
| ✓ Budskaber og principper | Hvad og hvordan vil vi kommunikere |
| ✓ Tids og aktivitetsplan | Hvad gør vi og hvornår |

Man kan med fordel stille planen op i et overskueligt skema, se eksempel på de næste sider

Eksempel på kommunikationsplan

OBS: Planen er ikke vist i sin helhed, men er blot ét eksempel på hvordan en plan kan opstilles

Dato Planlagt	Aktivitet / formål	Målgruppe	Medie	Kommentarer	Ansvarlig / input
2014					
	April 2014				
	Eablering af hjemmeside				
	Invitation til borgermøde 30. april		Postkort		
	Invitation til borgermøde 30. april		Plakat		
	Invitation til borgermøde 30. april		Hjemmeside		
2014-04-30	Borgermøde, generel information om projektet		Borgermøde	2014-04-30	
	Maj 2014				
2014-05-07	Referat af borgermøde		Referat		
2014-05-07	Invitation til nedsivningsworkshop d. 6. juni inkluderet i referat af borgermøde		Referat – hvori invitation var indeholdt		
	Juni 2014				
2014-06-11	Information om nedsivning	Alle grundejere / inkl. AAB	Workshop		
2014-06-11	Indsamling af <u>emailadresser</u> til brug ved bl.a. nyhedsmails.	Alle grundejere / inkl. AAB	Postkort uddelt på workshop 11. juni		

Eksempel på kommunikationsplan

Dato Planlagt	Aktivitet / formål	Målgruppe	Medie	Kommentarer	Ansvarlig / input
Juli 2014					
2014-07-09	Opfølgning på mødet d. 30. juni vedr. servicepakker – incl. præsentationer	Virksomheder, som blev inviteret til mødet d. 30. juni	E-mail		
2014-07-09	Nyhedsbrev nr. 1 med bl.a. generelt information og invitation til workshop 28. august. Desuden opfordring til at tilmelde sig nyhedsbrev.	Alle grundejere / inkl. AAB	Brev		
2014-07-09	Nyhedsbrev nr. 1 med bl.a. generelt information og invitation til workshop 28. august	Tilmeldte	Nyhedsmail 1		
2014-07-09	Nyhedsbrev nr. 1 med bl.a. generelt information og invitation til workshop 28. august	Alle i området / borgere generelt / andre interesserede	Hjemmeside		
2014-07-22	Opdatering af hjemmeside. Mål: overskuelighed	Alle i området / borgere generelt / andre interesserede	Hjemmeside		
August 2014					
2014-08-15	Invitation til workshop om regnvand i haven d. 28. august	Alle grundejere / inkl. AAB	Postkort sendt pr. post	Deadline for tilmelding 20. aug.	
2014-08-27	Reminder til alle tilmeldte til workshop d. 28. august eller 1. september	Tilmeldte til workshops	E-mail		
2014-08-28	Regnvand i haven – inspiration / information ift. håndtering af regnvand	Alle grundejere / inkl. AAB	Workshop	Haveselskabets koncept	
2014-08-28	Information om / oversigt over servicepakker. Tekst på hjemmesiden samt pakker udarbejdet af	Alle grundejere	Hjemmeside		

Tjekliste for planlægning af den enkelte kommunikationsaktivitet

Hver gang der skal kommunikeres bør man, FØR man kaster sig ud at gøre det, lige bruge lidt tid på at tænke kommunikationen igennem og eventuelt lave en mini-kommunikationsplan for den.

Det er de samme elementer, man skal tænke igennem, som når den "store" plan laves, dvs.:

- ✓ Hvad er målet med kommunikationen - Hvad vil vi opnå?
- ✓ Hvem er målgruppen/interessenterne - Hvem vil vi kommunikere med?
- ✓ Hvilke kanaler/medier er bedst egnet - Hvordan vil vi nå målgrupperne?
- ✓ Hvad er budskabet - Hvad og hvordan vil vi kommunikere?
- ✓ Hvad gør vi og hvornår?

På næste side er der et eksempel på en tjekliste, som kan bruges hver gang der skal kommunikeres til at sikre, at man husker at få dækket alle relevante interessenter og hvad der evt. skal gøres særligt for dem.

Eksempel på **tjekliste** til planlægning af kommunikation med interessenter

	Interessent	Relevant	Handling i forbindelse med kommunikation	Ikke relevant
Interne	Drift			
	Projektplanlægning			
	Økonomi			
	Jurist			
	Andre			
Eksterne	Grundejere			
	Vejmyndighed			
	Miljømyndighed			
	Foreninger/NGOer			
	Politikere			
	Medier			
	Andre			

Hvordan arbejder man med en kommunikationsplan?

Man skal lave en plan, for så ved man i det mindste, hvad det er man afviger fra!

Planer holder sjældent 100%. Det gør kommunikationsplaner heller ikke. Men det at lave planen, tvinger en til at tænke sig om. Til at prioritere.

Et separeringsprojekt er fuld af overraskelser, man ikke på forhånd kan planlægge. Derfor skal en plan holdes ved lige. Den skal revideres og opdateres jævnligt.

8. Hvordan tilrettelægger vi det daglige kommunikationsarbejde?

Det daglige kommunikationsarbejde

At arbejde med kommunikation i en lille eller mindre forsyning er normalt ikke noget, der er afsat særligt mange ressourcer til – og endnu sjældnere en medarbejder, der arbejder fuldtids med det. Men derfor kan man sagtens alligevel arbejde seriøst med kommunikation.

Her er en **tjekliste** med forslag til, hvordan det kan gribes an:

- ✓ Gør kundekommunikationen til projektlederens ansvar
- ✓ Find en medarbejder, der er dygtig til at tale med kunder og som kan lide at præsentere og lad vedkommende stå for kontakten i marken og eventuelt dialogmøder med kunderne
- ✓ Hav kommunikation på dagsorden på alle projektmøder og evaluér, hvordan det er gået med kommunikationen, siden sidst møde. Drøft hvad der kan gøres bedre – og hvordan
- ✓ Hav et ugentligt møde, hvor det kun er kommunikation, der er på dagsordenen
- ✓ Lad al skriftlig kommunikation (breve, vigtige mails, større opslag på hjemmeside mm) ”teste” internt ved at sende dem til en to tre medarbejdere og bed dem om deres feedback: Er sproget OK? Kan man forstå, hvad der står? osv.
- ✓ Lav standardskabeloner baseret på de bedste tidligere kommunikationer. MEN HUSK AT TILPASSE DEM TIL HVER NY KOMMUNIKATION!
- ✓ Hav tæt kontakt med driftsfolkene i marken, så også de ved, hvordan de skal forholde sig.

9. Her kan du finde flere eksempler på kommunikationsmaterialer mm.

Bidragyderne har velvilligt stillet deres kommunikationsmateriale til rådighed for DANVA medlemmer på DANVAs medlemsnet. For at kunne tilgå materialet skal du være oprettet med en bruger.

Har du ikke en bruger, kontakt:

Lars Fischer

T: 87 933 563,

M: 51265187,

E: lf@danva.dk.

Har du kommunikationsprodukter, som du mener, der kan hjælpe dine kolleger med at tilrettelægge kommunikationen ved separeringsprojekter, er du også velkommen til at kontakte Lars Fischer.

Materiale

- Vand i kælder, Pjece, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20671/download>
- Separering af kloak, Pjece, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20672/download>
- Skelbrønd under kloakfornyelse, Pjece, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20673/download>
- Skal du bygge om? Forbered din kloak til fremtiden, Pjece, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20674/download>
- Information om separering, PowerPoint, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20675/download>
- Orientering om separering på egen grund, Brev, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20676/download>
- Informationsplan separering, Kommunikationsplan, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20677/download>
- Information vedrørende kommende kloakarbejde, Brev, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20678/download>
- Orientering om arbejdets snarlige påbegyndelse - separering på egen grund, Brev, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20680/download>
- Samtykke erklæring, Brev, Herning Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20682/download>
- Forberedelserne til Projekt Regnvand i dit område er i fuld gang, Pjece, Hørsholm Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20662/download>
- Nu tager vi fat på Projekt Regnvand på din vej, Folder, Hørsholm Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20663/download>
- Invitation til første spadestik, Pjece, Hørsholm Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20685/download>
- Tak for samarbejdet de første måneder, Pjece, Hørsholm Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20684/download>
- Projekt Regnvand i Rungsted Nord er nu rigtigt godt i gang, Pjece, Hørsholm Vand: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20661/download>
- Kloakfornyelse i Kerteminde Kommune, Brochure, Kerteminde Forsyning: <https://projekt.danva.dk/dmsf/files/20665/download>

Følgende har ydet bidrag til Værktøjskassen

Hørsholm Vand Aps

Kerteminde Forsyning A/S

Herning Vand A/S

Syddjurs Spildevand A/S

Vejle Spildevand A/S

Middelfart Spildevand A/S

Vejen Forsyning A/S

Aarhus Vand A/S

Gribvand Spildevand A/S

BlueKolding A/S