

16

De beleving van water als basis voor succesvolle communicatie

Arjen Buijs, Maarten Jacobs, Stefan Ouboter (NOK-n)

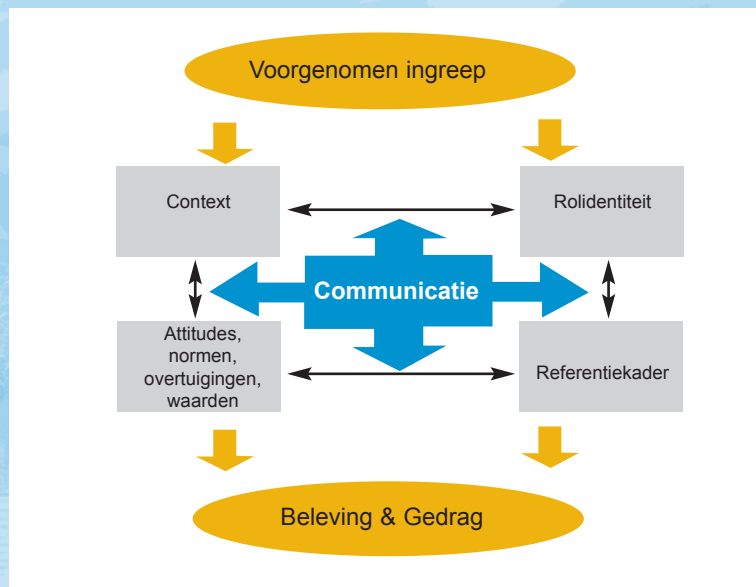
Succesvol communiceren met stakeholders en burgers. Niet altijd gemakkelijk, maar wel noodzakelijk voor een effectieve implementatie van de KRW en voor waterbeheermaatregelen. WaterTekens levert kennis over de beleving van water en waterbeheer in reguliere projecten. Het communicatieproces wordt hierop afgestemd om draagvlak voor de maatregelen te vergroten.

In het project WaterTekens werken diverse waterbeheerders samen met communicatie- en belevingsdeskundigen van o.a. Alterra en NOK-n aan communicatievormen voor een succesvolle uitvoering van waterprojecten. Wij doen dit door in de communicatie rondom waterprojecten expliciet aandacht te besteden aan de beleving van water en waterbeheer door burgers andere belanghebbenden. Daarnaast wisselen deelnemende waterbeheerders een aantal keer per jaar praktijkervaringen uit over succesvolle en minder succesvolle communicatie met stakeholders. Op deze bijeenkomsten worden ook innovatieve communicatievormen gepresenteerd die buiten de waterwereld of buiten Nederland hun nut hebben bewezen.

Verschillende rollen, verschillende beleving

Burgers en andere betrokkenen verenigen vaak verschillende rollen in één persoon. Een boer is een economisch mens, maar soms ook een enthousiaste weidevogelbeschermer. En de boze voorzitter van het actiecomité is ook een hondenbezitter, op zoek naar een aantrekkelijke wandelroute. Elk rol roept z'n eigen beleving van het waterbeheer op en een eigen referentiekader. De boer wil een laag waterpeil voor zijn bedrijfsvoering. Maar in de rol van vogelbeschermer beleeft hij ook positieve aspecten van een hoger grondwaterpeil. WaterTekens gaat op zoek naar

dergelijke rollen. In het communicatieproces kunnen betrokkenen soms bereikt worden door een specifieke rol te benadrukken.



De eerste praktijkcase: Waterberging Het Egeltjesbos

Binnen WaterTekens worden acht praktijkcases uitgevoerd. De eerste case is onlangs afgerond. (zie www.WaterTekens.nl voor een uitgebreid verslag). De voorlopige

resultaten zijn positief: in beide cases lijkt de communicatie succesvol te zijn voor het verkrijgen van draagvlak voor waterberging. Waterberging het Egeltjesbos (grenzend aan een kassengebied bij Uithoorn) is als één van de afgeronde cases enthousiast ontvangen door de omwonenden. Vertegenwoordigers van bewoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen, die een direct of indirect belang en beleving bij het herin te richten plangebied hebben, werden geïnterviewd. Hierbij is o.a. gevraagd naar de verschillende beelden van stakeholders (waaronder burgers) over het waterbeheer en over mogelijke oplossingen om ruimte voor waterberging te creëren. Uit de interviews bij het Egeltjesbos bleek dat zelfs hele gewone termen als "waterberging" sterk verschillende beelden op kunnen roepen.

Omwonenden van dit toekomstige waterbergingsgebied bleken hierbij in eerste instantie te denken aan de gietwaterbassins die nu al naast veel kassen zijn aangelegd. De combinatie van waterberging met natuur en recreatie was voor hen dan ook een nieuw en veel aantrekkelijker fenomeen. Deze beelden van belanghebbenden hebben expliciet onderdeel uitgemaakt van het communicatieproces, o.a. door ze voorafgaand aan de bewonersavond te presenteren. Zo werd de visie van alle partijen benut bij de totstandkoming van het uiteindelijke ontwerp. Behoud van de oorspronkelijke openheid en de voortzetting van de aanwezige landschappelijke structuren waren de trefwoorden bij het uiteindelijke ontwerp.

Benoem de verschillende rollen

Een eerste conclusie uit beide projecten was het belang van het zorgvuldig benoemen van de verschillende rollen die mensen hebben. Een waterschap is niet alleen initiatiefnemer, maar vaak ook inhoudelijk deskundige en procesbegeleider. En vaak ook nog persoonlijk betrokken bij het gebied of het onderwerp. En niet alleen professionals hebben verschillen "petten op", ook omwonenden hebben vaak verschillende petten: ze kunnen hondenbezitter, natuurliefhebber en wandelaar zijn. Daarnaast zijn ze vaak een betrokken lid van de dorpsgemeenschap of voorzitter van de knoetwerkgroep. Dergelijke conclusies uit de cases worden in WaterTekens vertaald naar meer algemene methoden voor succesvolle communicatie. We doen dit door enkele essentiële, vaak intuïtieve, stappen in de communicatie te benoemen en te

beschrijven. Hiermee is dit patroon leerbaar voor anderen. De verschillende formele rollen van een Waterschap worden dan beschreven en in de leergemeenschap wordt besproken dat het zinvol is om in het proces de rol van initiatiefnemer en die van procesbegeleider expliciet te scheiden. Hiermee wordt onduidelijkheid over de verschillende rollen en de vrees voor partijdigheid in het proces voorkomen. Maar misschien nog belangrijker: hiermee worden ook de deelnemers uitgedaagd vanuit verschillende rollen en perspectieven naar de wateropgave te kijken.

Leergemeenschap

Uitwisseling van kennis en ervaringen over communicatie met stakeholders en burgers neemt een belangrijke plaats in binnen WaterTekens. Daarom hebben we een leergemeenschap opgericht waar praktijkmensen uit de waterwereld, zoals projectleiders en communicatiemedewerkers, hun ervaringen kunnen uitwisselen en kunnen leren van succesvolle (en mislukte) communicatieprocessen. De ervaring leert dat dit niet alleen een succesvolle manier van kennisoverdracht is, maar de deelnemers ook stimuleert om systematischer hun eigen ervaringen te evalueren. De leergemeenschap levert hiermee ook een bijdrage aan de lerende organisatie op het gebied van communicatie.

WaterTekens

WaterTekens is opgezet door een consortium van Alterra, NOK-n, de waterschappen Waternet, de Dommel en Rijn en IJssel, Rijkswaterstaat, STOWA en Wageningen Universiteit. Deze groep bevat praktijkmensen en wetenschappers, technische deskundigen en sociale deskundigen. WaterTekens is onderdeel van het BSIK-programma Leven met Water en loopt tot december 2008. Deelnemende waterbeheerders investeren in het versterken van de communicatie binnen concrete projecten. Zij worden hiervoor in één of meerdere praktijkcases bijgestaan door de deskundigen van Alterra, NOK-n en Wageningen Universiteit. Daarnaast levert WaterTekens een forum van praktijkmensen uit de waterwereld die van elkaar willen leren over effectieve communicatievormen.