



God kommunikation om Separatkloakering

Jens Steen Larsen

vinkel+co

DANVA 2. april 2014

vinkel+co

Nygårdsvej 5, 2. Sal
2100 København Ø
Danmark
5115 8910
vinkel-co.dk

Hvad i alverden er
separatkloakering?



Hørsholm casen kort fortalt.....

- Hørsholm Kommune sender 29. juni 2012 en spildevandsplan i høring
- KB beder 31. oktober NIRAS om uvildig vurdering af løsningsmuligheder
- KB godkender i december 2012 planen undtagen den del der omhandler separatkloakering
- I april 2013 foreligger NIRAS rapporten som peger på separatkloakering som den samlet set mest fordelagtige løsning
- I maj 2013 afholdes et borgermøde samt efterfølgende møder med mindre grupper af utilfredse borgere
- Som indledning til fase 2 udarbejder HK et tillæg til Spildevandsplanen, som vedtages af KB i januar 2014. I dette tillæg er tilslutning nu på frivillig basis
- Derefter er planen i høring i 8 uger og vil endeligt kunne blive vedtaget ultimo juni 2014.
- Arbejdet med at nedlægge regnvandsledninger kan så begynde i efteråret 2014.

Hvad gik der galt her?

- Fejlvurdering af borgernes holdning
- Fejlvurdering af borgernes viden

Hvad gik der galt her?

- Fejlvurdering af borgernes holdning
- Fejlvurdering af borgernes viden

- Undervurdering af kommunikationens betydning



Afsenders og modtagers udgangspunkter er vidt forskellige.....

Separatkloakering

Forsyningen/Kommunen

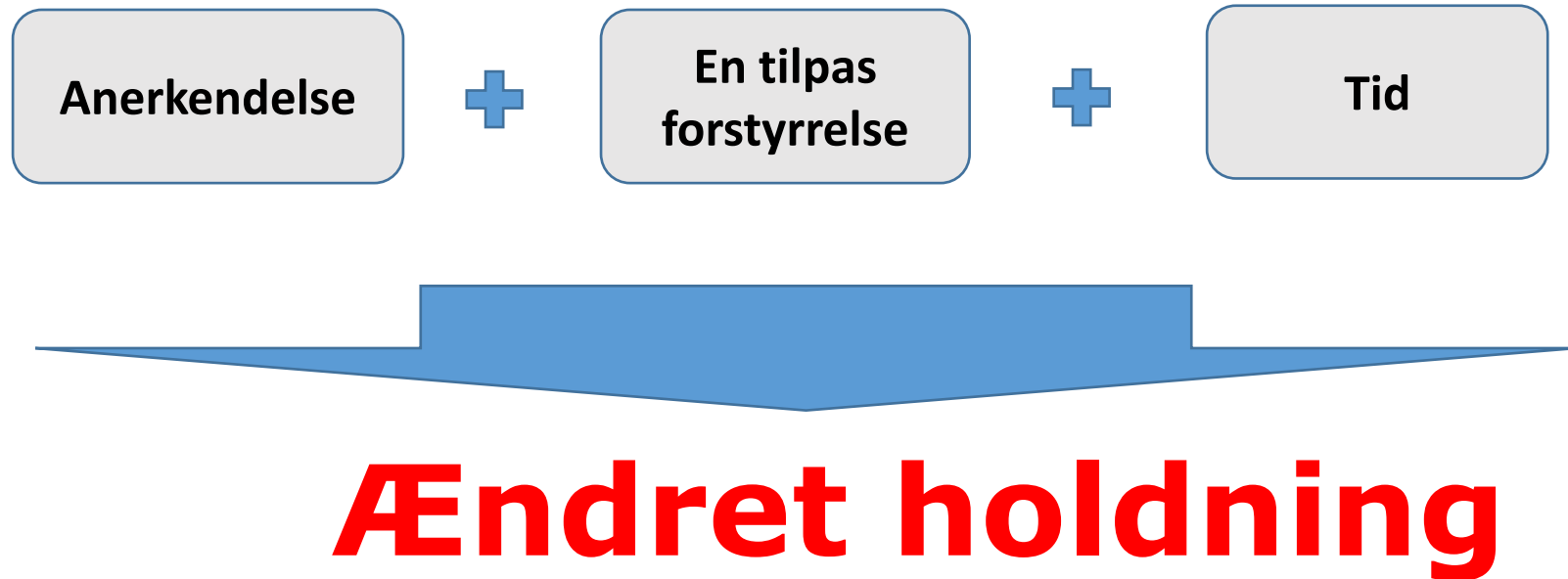
Politikere og Teknikere
Eksperttilgang
Samfundsmæssigt syn
En opgave, der skal udføres
Normalt tilfredse kunder
Ingen/få "kommunikationskriser"

Borgerne/kunderne

Ganske almindelige mennesker
Vand og afløb er bare noget der virker
Aner ikke hvad separatkloakering er
Er kun sjældent i kontakt med forsyningen
Forbinder ikke umiddelbart vand i kælderen
med noget
de selv skal investere i at komme til livs

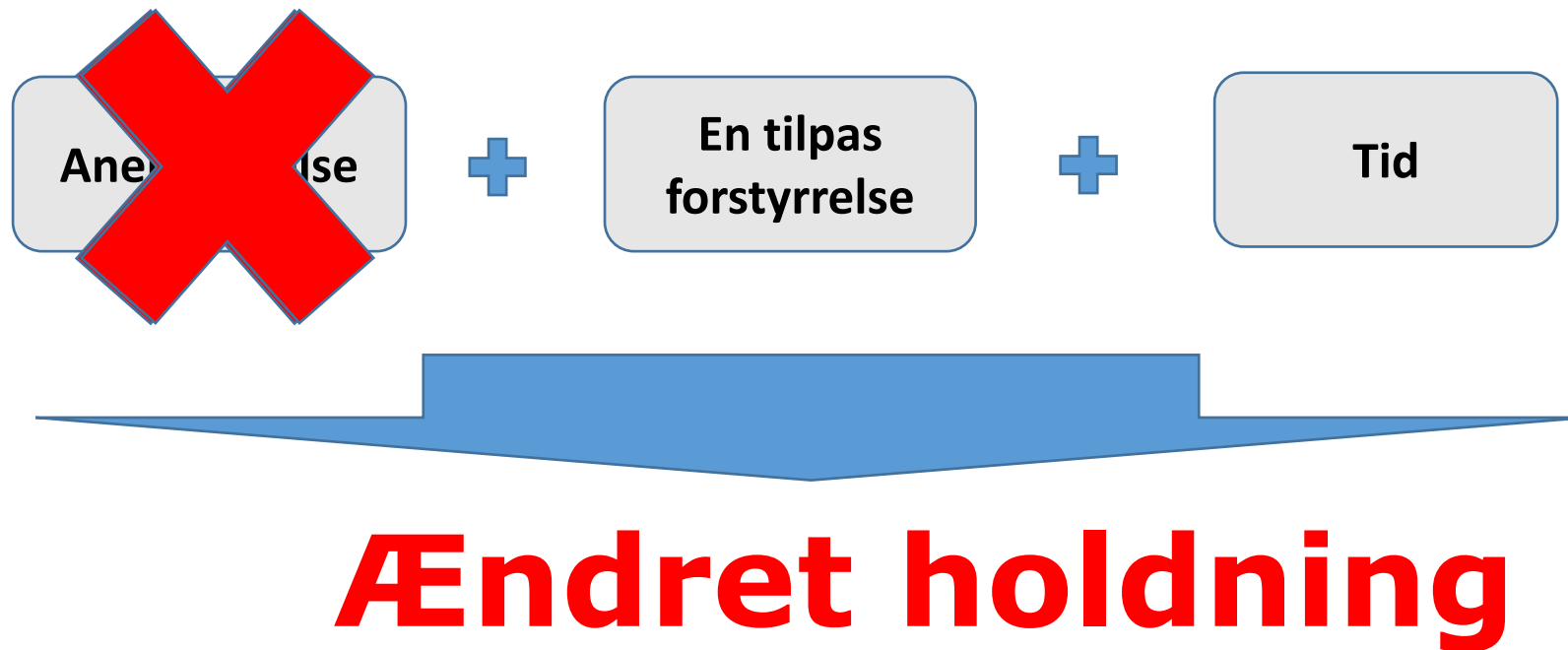
Hvordan ændrer man holdninger?

Der skal noget ekstraordinært til for at ændre holdninger....



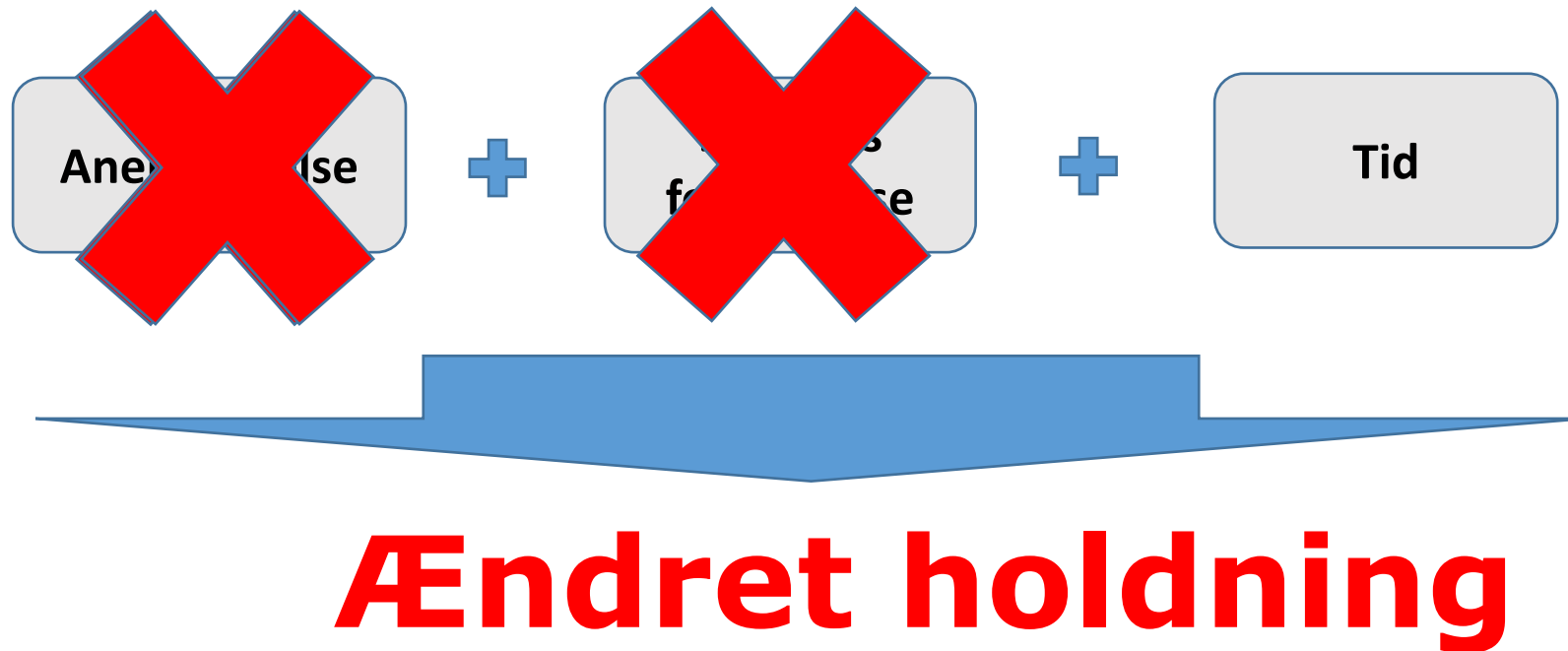
Hvordan ændrer man holdninger?

Der skal noget ekstraordinært til for at ændre holdninger....



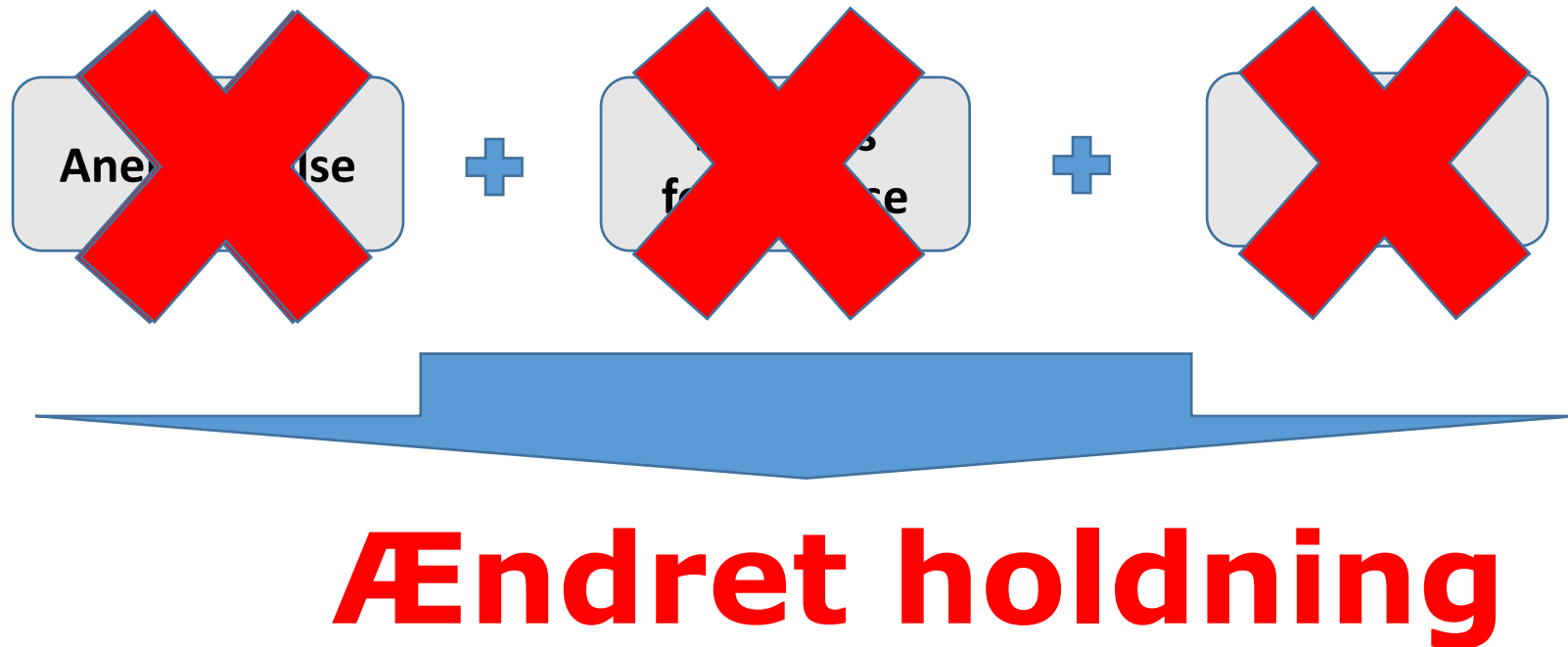
Hvordan ændrer man holdninger?

Der skal noget ekstraordinært til for at ændre holdninger....



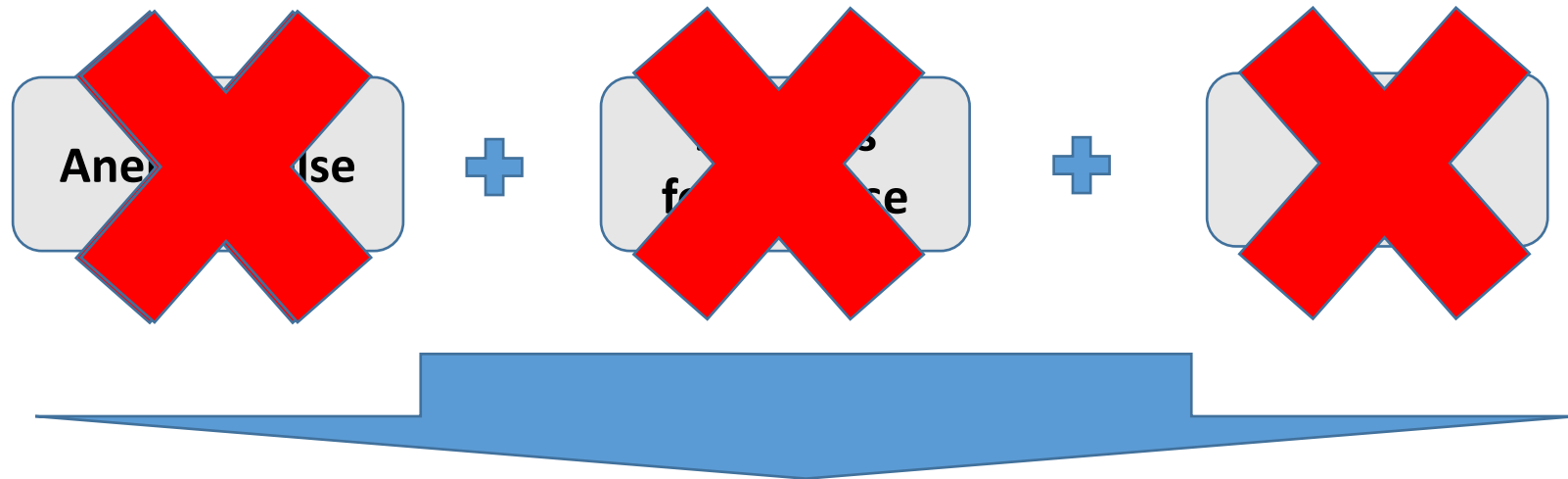
Hvordan ændrer man holdninger?

Der skal noget ekstraordinært til for at ændre holdninger....



Hvordan ændrer man holdninger?

Der skal noget ekstraordinært til for at ændre holdninger....



~~Ændret holdning~~

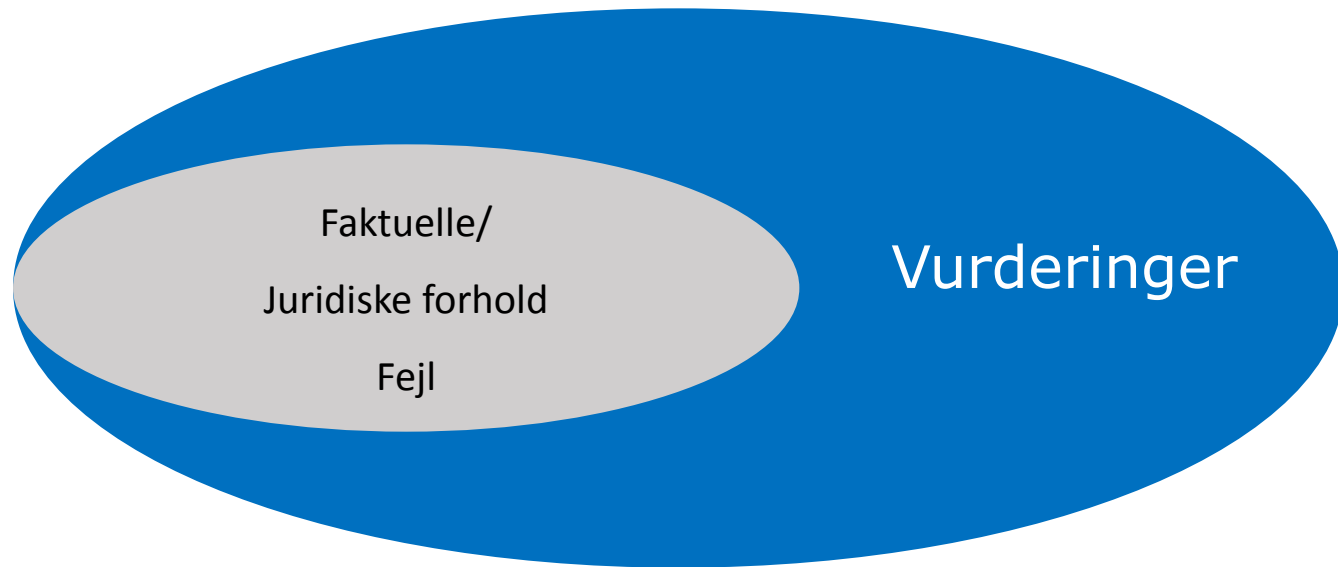
Hvad gjorde vi?

- Borgermøde – Lagde os fladt ned og gav dem luft
- Inviterede til at mødes med politikere og teknikere
- LYTTEDE, LYTTEDE og LYTTEDE – Forklarede - informerede
- Besvarede løbende kritiske læserbreve
- Borgmester lover, at ingen skal gå fra hus og hjem pga Separatkloakering
- Kommunalvalg..... Borgmesteren vandt stort....Og så stilnede det af
- Så startede det proaktive arbejde.....



Strategi for kastanjeudragning

Redegøre for, at vi
har handlet redeligt



Lukke af

Fortælle hvad der er fakta og beklage

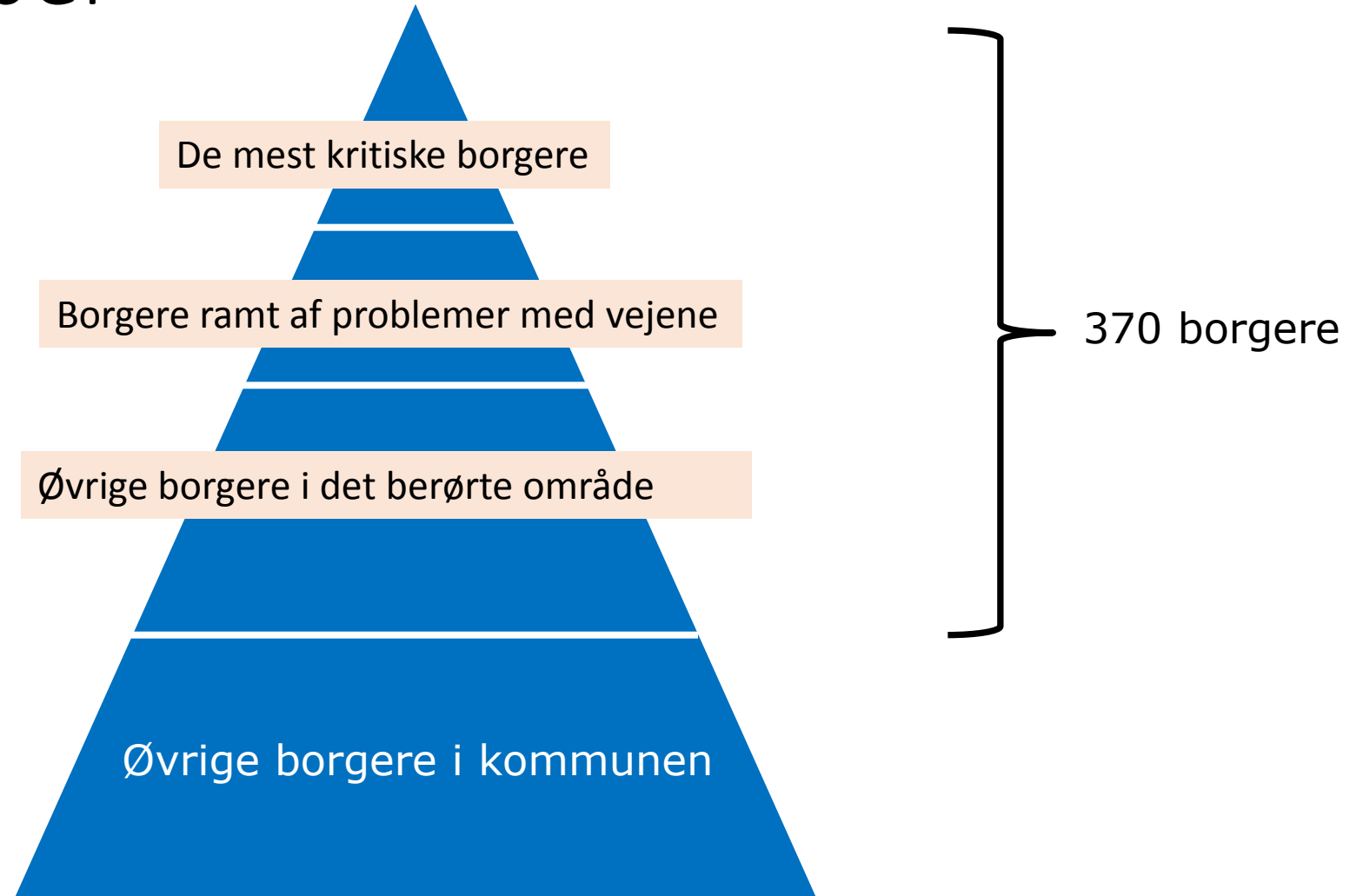


Analysér målgruppen!

- Hvilke typer af borgere er der?
- Hvordan tror vi de vil reagere?
- Se det fra deres synsvinkel – hvad får det af konsekvenser for dem?
- Hvilke ulemper giver det dem KR!!!! og besvær
- Hvilke fordele giver det dem?

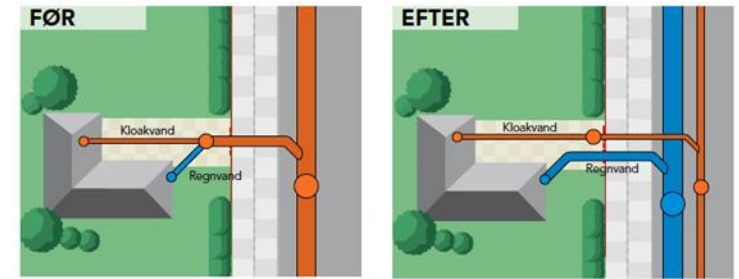


Vi kommunikerer med meget forskellige målgrupper



Planlæg indholdet af kommunikationen

- Find et andet navn end Separatkloakering

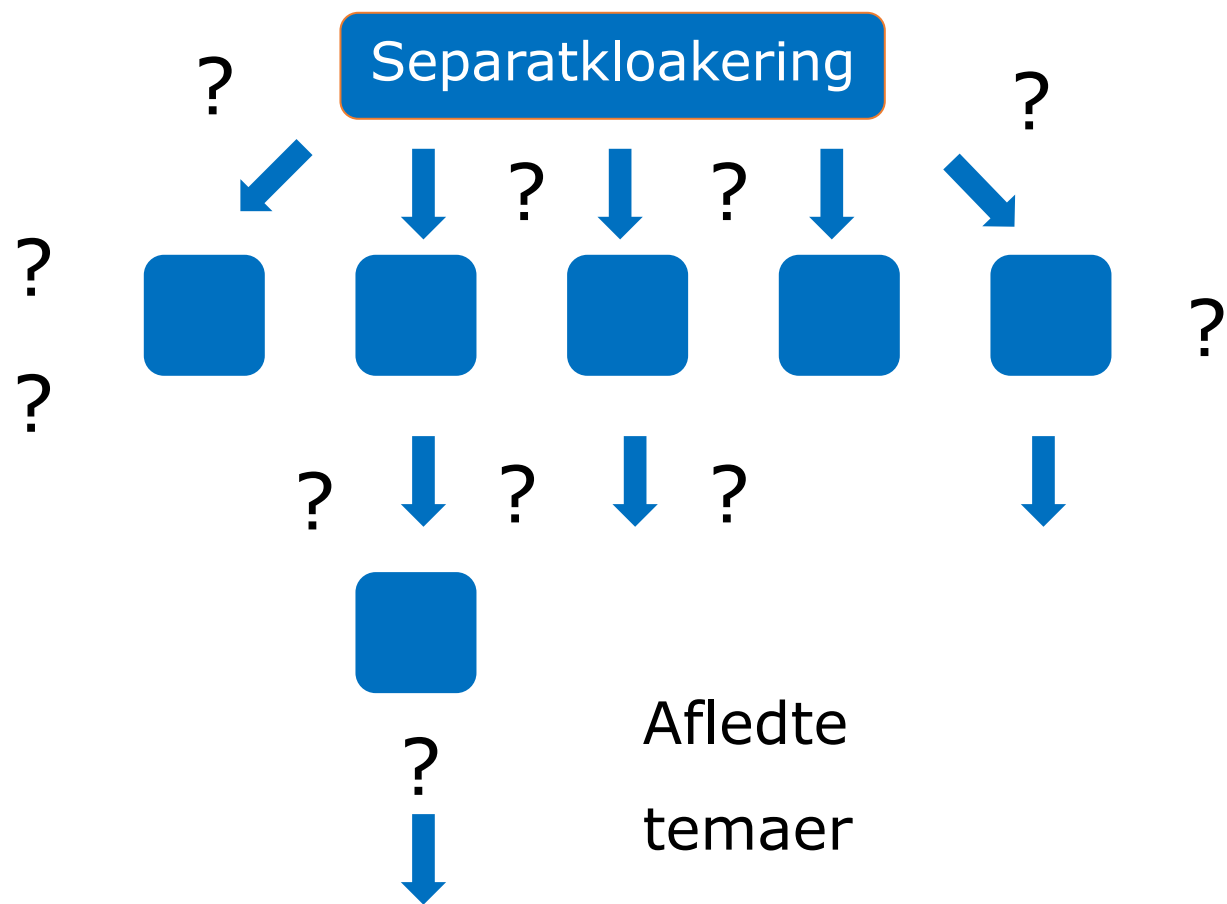


- Find alle de positive begrundelser - set fra kundernes side - for at separatkloakere
- Find alle ulemperne for kunderne og find ud af, hvordan I kan hjælpe dem

Tag på en virtuel tur gennem hele projektet som borger



Separér kommunikationen!



Brug alle relevante medier.....

- Forsynings hjemmeside
- Facebook
- Husstandsomdelte brochurer
- Vejmøder
- Skiltning i området
- Skurvogn i området
- Udstilling
- Youtube videoer
- Pressen, lokalradioen
- Events



3 gode råd

1. Undervurdér ikke kommunikationsopgaven!

- Man kan næsten ikke kommunikere for meget

2. Tænk på din målgruppe!

- Sig ikke alt det du ved, men sig det den anden har brug for at vide

3. Planlæg kommunikationen!

- Målgrupper, interesser, budskaber, kanaler, timing osv.

Tak fordi I lyttede

vinkel+co

Nygårdsvej 5, 2. Sal
2100 København Ø
Danmark
vinkel-co.dk
5115 8910